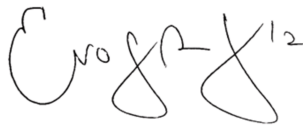


SISTEMA DE GESTION									
SGC	X	SGSST	X	SIGESPI	X	SGA	X	SGAS	NTCPE1000

PROCESO (S) AUDITADO (S): DT ORIENTE: (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 ORIENTE y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida	
PERSONAL ENTREVISTADO: Mauricio Andres Farfan Chacon Sonia Janeth Valencia Prada Ruben Dario Sierra Medina Alfonso Peñuela Roa Katherine Alejandra Rincon Sierra María Yolanda Rueda Gloria Astrid Suarez Delgado Elsa Edith Zambrano Espitia Cristhian Andrés García Noriega	
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 del sistema SISGESTIÓN, evidenciándose conformidad con la información reportada, de acuerdo con la muestra aplicada correspondiente al período comprendido entre junio de 2024 y junio de 2025. Se realizó la revisión del sistema SIGME, evidenciándose conformidad respecto al seguimiento de los indicadores y al control del producto no conforme. Asimismo, se constató que se implementan las medidas correctivas pertinentes cuando se presentan desviaciones en los procesos durante el seguimiento de los indicadores. Se realizó el recorrido ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), evidenciándose conformidad. Se revisó el proceso de Protección al Usuario, específicamente los procedimientos de gestión de trámites y de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), evidenciándose la Oportunidad de Mejora N.º 1 relacionada con el seguimiento de las reuniones internas y externas, al identificar que, en los formatos de actas (DJ-F-001 V6) y controles de asistencia (GD-F-063 V2) correspondientes a la vigencia 2024, se presenta un diligenciamiento inadecuado de los formatos y la realización de modificaciones no establecidas. Se revisó el Proceso de Fortalecimiento del Control Social, verificándose los procedimientos de Registro de Vocales de Control y de Participación Ciudadana. Se evidenció conformidad en el procedimiento de Vocales de Control. No obstante, en el procedimiento de Participación Ciudadana (FCS-P-001) se identificó una No Conformidad relacionada con el numeral 12, “Realizar el seguimiento a los compromisos establecidos”. Durante la visita del 24 de noviembre de 2024 en villa del rosario, se registró la información correspondiente en el formato FCS-F-012; sin embargo, no se cuentan con los soportes que evidencien el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Adicionalmente, en la mesa de trabajo realizada en Barrancabermeja el 24 de septiembre de 2024, se establecieron compromisos que no fueron registrados en el formato correspondiente.	
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 identifica una oportunidad de mejora en el Proceso de Protección al Usuario relacionada con el seguimiento de las reuniones internas y externas, al evidenciar que, en los formatos de actas (DJ-F-001 V6) y controles de asistencia (GD-F-063 V2) correspondientes a la vigencia 2024, se presenta un diligenciamiento inadecuado de los formatos, así como la realización de	7.5 Informacion Documentada

FECHA: 13/12/2025		INFORME No. 1	
modificaciones no establecidas, lo cual puede afectar la trazabilidad y el control de la información documentada.			
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En el procedimiento de Participación Ciudadana (FCS-P-001) se identificó una No Conformidad relacionada con el numeral 12, "Realizar el seguimiento a los compromisos establecidos", al evidenciar que, durante la visita realizada el 24 de noviembre de 2024 en el municipio de Villa del Rosario, si bien se registró la información correspondiente en el formato FCS-F-012, no se cuentan con los soportes que evidencien el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Adicionalmente, en la mesa de trabajo realizada en Barrancabermeja el 24 de septiembre de 2024, se establecieron compromisos que no fueron registrados en el formato correspondiente, lo cual afecta la trazabilidad y el seguimiento de los mismos.	9.1 Seguimiento, medicio y analisis	Fortalecimiento del Control Social
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: Se realizó la revisión de los sistemas SIGGESTIÓN y SIGME, evidenciándose conformidad con la información reportada, el seguimiento de los indicadores y el control del producto no conforme, así como la implementación de acciones correctivas cuando se presentan desviaciones en los procesos. Durante el recorrido ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se evidenció conformidad con los lineamientos establecidos. En el proceso de Protección al Usuario se identificó una Oportunidad de Mejora relacionada con el seguimiento de las reuniones internas y externas, al evidenciarse deficiencias en el diligenciamiento de los formatos de actas y controles de asistencia correspondientes a la vigencia 2024. Finalmente, en el Proceso de Fortalecimiento del Control Social se evidenció conformidad en el procedimiento de Registro de Vocales de Control; sin embargo, en el procedimiento de Participación Ciudadana se identificó una No Conformidad relacionada con el seguimiento a los compromisos establecidos, debido a la falta de soportes de cumplimiento y al no registro oportuno de compromisos adquiridos.			
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 EUGENIA AGUILAR RUEDA	