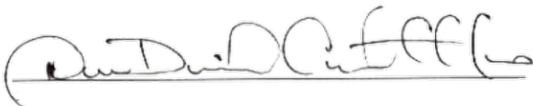


 Superservicios	INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	 SIGME
--	---	---

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

PROCESO (S) AUDITADO (S): DT SUROCCIDENTE: (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 SUROCCIDENTE y requisitos asociados al proceso acorde con la documentación establecida			
PERSONAL ENTREVISTADO: Omar David Castelblanco Suarez Yessica Vanessa Ortega Gomez Jose Luis Castaño Urrea Monica Julieth Cala Arce Erika Bibiana Hernandez Rodriguez Katherine Alejandra Rincon Sierra			
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 En el marco de la verificación efectuada sobre la plataforma <i>Sisgestión</i>, se evidenció conformidad frente a la revisión de la muestra aleatoria aplicada a las vigencias 2024 y 2025, cumpliendo con los criterios establecidos para el proceso de control y seguimiento. Como resultado de la revisión de los indicadores, del producto no conforme y de la matriz de riesgos, se evidenció que se lleva a cabo un seguimiento adecuado y que se entrega oportunamente la información correspondiente, en concordancia con los lineamientos establecidos para el control y la mejora continua. Se revisó el procedimiento de Protección al Usuario, específicamente los procedimientos de gestión de trámites y de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), evidenciándose conformidad y demostrando mejora continua mediante la depuración de los trámites correspondientes a vigencias anteriores. Asimismo, en el marco del Proceso de Fortalecimiento del Control Social, se verificaron los procedimientos de Registro de Vocales de Control y Participación Ciudadana, evidenciándose igualmente conformidad. Se realizó recorrido ambiental, evidenciándose una no conformidad relacionada con la disposición de residuos. En un punto ecológico se identificó una servilleta en la caneca blanca, destinada exclusivamente para residuos aprovechables, y en otro punto se encontró un empaque de comida en la caneca verde, destinada para desechos ordinarios. Adicionalmente, en cuanto a Seguridad y Salud en el Trabajo, el área se encuentra conforme. Respecto al conocimiento de los colaboradores, se evidencia conformidad frente al entendimiento y apropiación del Sistema Integrado 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
N/A			N/A
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Durante la verificación de los puntos ecológicos ubicados en las instalaciones, se identificaron inconsistencias en la segregación de residuos. En un punto ecológico se encontró una servilleta en la caneca blanca, destinada exclusivamente para residuos aprovechables. Asimismo, en otro punto se halló un empaque de comida en la caneca verde, asignada para desechos ordinarios.	8.1 Control operativo	Gestion Administrativa y logistica

FECHA: 10/12/2025	INFORME No. 1		
Las disposiciones observadas evidencian que no se están aplicando de manera efectiva los controles operacionales establecidos para garantizar la correcta separación en la fuente, incumpliendo los requisitos definidos en el Sistema de Gestión Ambiental y los lineamientos institucionales relacionados con la gestión de residuos.			
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: En el marco de la verificación realizada en la plataforma SISGESTIÓN, se evidenció conformidad en la revisión de la muestra aleatoria correspondiente a las vigencias 2024 y 2025, dando cumplimiento a los criterios establecidos para el proceso de control y seguimiento. Como resultado del análisis de los indicadores, del producto no conforme y de la matriz de riesgos, se constató que la dependencia realiza un seguimiento adecuado y entrega de manera oportuna la información correspondiente, en concordancia con los lineamientos institucionales orientados al control y a la mejora continua. Se revisó el procedimiento de Protección al Usuario, específicamente los procedimientos de gestión de trámites y de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), evidenciándose conformidad y demostrando avances en mejora continua mediante la depuración de trámites correspondientes a vigencias anteriores. De igual manera, en el marco del Proceso de Fortalecimiento del Control Social, se verificaron los procedimientos de Registro de Vocales de Control y Participación Ciudadana, evidenciándose igualmente conformidad. Durante el recorrido ambiental se identificó una no conformidad relacionada con la disposición de residuos. En un punto ecológico se encontró una servilleta en la caneca blanca, destinada exclusivamente para residuos aprovechables; y en otro punto se observó un empaque de comida en la caneca verde, utilizada para desechos ordinarios. En lo referente a Seguridad y Salud en el Trabajo, el área se evidenció conforme. Finalmente, respecto al conocimiento de los colaboradores, se constató conformidad frente al entendimiento y apropiación del Sistema Integrado de Gestión.			
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>0</u>	
 Jonnathan Ricardo Cortes Rivera			
AUDITOR LÍDER JONNATHAN RICARDO CORTES RIVERA		AUDITADO OMAR DAVID CASTELBLANCO SUAREZ	