

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

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

PERSONAL ENTREVISTADO:

Anyi Viviana Manrique Amaya
Miguel Pulecio Cespedes
Laura Lucia Almeida Grandez
Bryan Stith Quintero Guacary
Erika Bibiana Hernandez Rodriguez
Daniela Zuñiga Leal

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 la revisión realizada al sistema SISGESTIÓN, correspondiente a la vigencia 2024, se identificaron los siguientes hallazgos derivados del análisis documental, la verificación de registros y la trazabilidad de los productos evaluados:

Oportunidad de Mejora 1 Producto 86683 “Solución de problemáticas”

Se evidenció que la actividad programada no fue ejecutada durante los meses de agosto y octubre de 2024; no obstante, se verificó que dicha actividad fue desarrollada de manera continua entre enero y junio de 2024. Lo anterior evidencia diferencias en la planeación y en el reporte de la información, lo cual constituye una oportunidad de mejora para fortalecer la planificación, el control y el seguimiento de las actividades, garantizando la coherencia entre lo programado, lo ejecutado y lo reportado.

Oportunidad de Mejora 2 Producto 86684 “Mesas de diálogo”

Durante la revisión correspondiente al mes de junio de 2024, se identificó que no se empleó el formato FCS-F-012 V2 “ Seguimiento de Actividades de Participación Ciudadana” para el registro de la actividad. Sin embargo, en la revisión del mes de diciembre de 2024, se constató que el formato fue aplicado correctamente. Esto evidencia una oportunidad de mejora en la estandarización y uso consistente de los formatos institucionales.

No Conformidad 1 Producto 86681 “Trámites”

En la verificación de una muestra aleatoria, se identificó que el radicado 4272 del año 2024 no cuenta con evidencia de respuesta. Esta situación incumple los criterios establecidos para la atención oportuna y trazabilidad de los trámites.

No Conformidad 2 Producto 86631 “Eventos con la comunidad”

Se revisó un acta correspondiente a la vigencia 2024, encontrándose que la misma no cuenta con la firma de la Directora Territorial, requisito indispensable de validación. Esta ausencia constituye una no conformidad frente a los lineamientos de formalización documental.

Para la vigencia 2025, se evidencia conformidad en los productos y registros revisados, verificándose el cumplimiento de los criterios establecidos en SISGESTIÓN.

Con respecto a los procesos de Fortalecimiento del Control Social y Protección al Usuario, durante la revisión realizada se evidenciaron los siguientes hallazgos derivados del análisis documental, la verificación de registros y la trazabilidad de las actividades ejecutadas:

Oportunidad de Mejora 3 Se evidenció que el formato FCS-F-11 “Seguimiento de Actividades de Participación Ciudadana” presentó inconsistencias en su diligenciamiento.

FECHA: 16/12/2025

INFORME No. 1

Oportunidad de Mejora 4 Se solicitó la actualización de la base de datos de vocales; sin embargo, no se evidenció una solicitud reciente que diera continuidad a dicho requerimiento. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer el seguimiento y la trazabilidad de las gestiones asociadas a la actualización de información institucional.

No Conformidad 3 Se revisó el formato FCS-F-012 "Seguimiento a Compromisos" y se evidenció que no se cuenta con evidencias documentadas de los compromisos adquiridos durante la vigencia 2024.

Esta situación incumple los requisitos de control y conservación de la información documentada, afectando la trazabilidad, el seguimiento y la verificación del cumplimiento de los compromisos establecidos.

Durante la revisión de los indicadores, la matriz de riesgos y el producto no conforme registrados en el sistema SIGME, se evidenció cumplimiento de los criterios establecidos. La información se encuentra actualizada, con trazabilidad adecuada y coherencia entre los registros, lo que demuestra un control efectivo y una gestión conforme a los lineamientos institucionales.

Se realizó el recorrido ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), evidenciándose cumplimiento de los requisitos establecidos. Durante la verificación se observó orden, control de condiciones ambientales, aplicación de medidas preventivas y cumplimiento de los lineamientos institucionales asociados a la gestión ambiental y a la protección de la salud y seguridad de los colaboradores.

Se realizaron preguntas a los funcionarios relacionadas con el Sistema de Gestión, evidenciándose conocimiento adecuado sobre los lineamientos, procedimientos y responsabilidades asociadas.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

REQUISITO NORMA

Se evidenció que Producto 86683 "Solución de problemáticas" la actividad programada no fue ejecutada durante los meses de agosto y octubre de 2024; no obstante, se constató que esta se desarrolló de manera continua entre enero y junio de 2024 mostrando

8.1
Planificación y control
operacional

Durante la revisión correspondiente al mes de junio de 2024, se identificó que no se empleó el formato FCS-F-012 V2 "Seguimiento de Actividades de Participación Ciudadana" para el registro de la actividad. Sin embargo, en la revisión del mes de diciembre de 2024, se constató que el formato fue aplicado correctamente. Esto evidencia una oportunidad de mejora en la estandarización y uso consistente de los formatos institucionales.

7.5
Información Documentada

Se evidenció que el formato FCS-F-11 "Seguimiento de Actividades de Participación Ciudadana" presentó inconsistencias en su diligenciamiento.

7.5
Información Documentada

Se solicitó la actualización de la base de datos de vocales; sin embargo, no se evidenció una solicitud reciente que diera continuidad a dicho requerimiento. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer el seguimiento y la trazabilidad de las gestiones asociadas a la actualización de información institucional.

9.1 Seguimiento, medición,
análisis y evaluación

No.

**NO
CONFORMIDAD**

**REQUISITO
NORMA**

PROCESO

1

En la verificación de una muestra aleatoria, se identificó que el radicado 4272 del año 2024 no cuenta con evidencia de respuesta. Esta situación incumple los criterios establecidos para la atención oportuna y trazabilidad de los trámites.

8.6
Liberación de
los productos
y servicios

Protección al Usuario

2

Se revisó un acta correspondiente a la vigencia 2024, encontrándose que la misma no cuenta con la firma de la Directora Territorial, requisito indispensable de validación. Esta ausencia constituye una no conformidad frente a los lineamientos de formalización documental.

7.5.3
Control de la
información
documentada

Fortalecimiento del Control
Social

3

Se revisó el formato FCS-F-012 "Seguimiento a Compromisos" y se evidenció que no se cuenta con evidencias documentadas de los compromisos adquiridos durante la vigencia 2024. Esta situación incumple los requisitos de control y conservación de la información documentada, afectando la trazabilidad, el seguimiento y la verificación del cumplimiento de los compromisos establecidos.

9.1
Seguimiento,
medición,
análisis y
evaluación

Fortalecimiento del Control
Social

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:

La revisión del sistema SISGESTIÓN correspondiente a la vigencia 2024 permitió identificar oportunidades de mejora y no conformidades relacionadas con la planeación, el uso de formatos institucionales, la trazabilidad de trámites y la formalización documental. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer la estandarización, el seguimiento y el control de los procesos para asegurar coherencia entre lo programado, lo ejecutado y lo reportado.

Asimismo, para la vigencia 2025 se constató conformidad en los productos y registros evaluados, reflejando avances en el cumplimiento de los criterios establecidos y una mejora en la gestión operativa frente a la vigencia anterior.

La revisión de los procesos de Fortalecimiento del Control Social y Protección al Usuario permitió identificar oportunidades de mejora y una no conformidad asociadas al diligenciamiento de formatos, la actualización de bases de datos y la conservación de evidencias documentales. Estos hallazgos reflejan la necesidad de fortalecer la estandarización, el seguimiento y la trazabilidad de la información gestionada, con el fin de garantizar registros completos, consistentes y verificables que respalden adecuadamente las actividades ejecutadas durante la vigencia 2024.

La revisión realizada evidenció cumplimiento general en los componentes evaluados del sistema. Los indicadores, la matriz de riesgos y el producto no conforme registrados en SIGME presentan información actualizada, coherente y con adecuada trazabilidad, lo que refleja un control efectivo y una gestión alineada con los lineamientos institucionales. Asimismo, el recorrido ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) permitió verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos, observándose orden, control de condiciones ambientales y aplicación de medidas preventivas. Finalmente, las entrevistas realizadas a los funcionarios demostraron un nivel adecuado de conocimiento sobre el Sistema de Gestión, sus procedimientos y responsabilidades, lo que contribuye al fortalecimiento y apropiación del modelo de gestión institucional.

No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS	<u>3</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>4</u>

Jonnathan Cortes

Jonnathan Ricardo Cortes Rivera

AUDITOR LÍDER
JONNATHAN RICARDO
CORTES RIVERA

Anyi Viviana Manrique

AUDITADO
ANYI VIVIANA MANRIQUE
AMAYA