

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

PROCESO (S) AUDITADO (S): Defensa Judicial	
AUDITOR LIDER: 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 Defensa Judicial, así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida.	
PERSONAL ENTREVISTADO: Erika Salazar Duque Esperanza Beltran Janeth Consuelo Aguirre Franky Cristian Hernan Burbano Sandoval Luisa Fernanda Ariza Ardila	
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): DJ-PR-DEFENSA JUDICIAL	
ASPECTOS RELEVANTES: Se realizó revisión al sistema Sisgestión, evidenciando que para el producto con código 86544, denominado «Actas de Comité», correspondiente a la vigencia 2024, las actas en formato DJ-F-001 disponibles en el enlace dispuesto por la entidad corresponden a las actas No. 15 y 16. De igual forma, para la vigencia 2025 se encontraron las actas No. 1, 2, 11 y 12. No obstante, dichas actas no se encontraban firmadas en repositorio . La dependencia presentó como soporte adicional las evidencias correspondientes en el sistema Cronos, en donde se constató que las actas mencionadas sí se encuentran debidamente firmadas. Oportunidad de mejora 1 En el sistema Sisgestión, durante la revisión correspondiente a la vigencia 2024, no se evidenció el cargue de información del producto con código 86544, denominado «Memorandos», para el mes de diciembre en el enlace establecido por la entidad. Esta situación sugiere una oportunidad de mejora 2 en cuanto a la actualización oportuna y la trazabilidad de los registros en el sistema. Durante la revisión de los indicadores registrados en el sistema SIGME, se evidenció que el indicador «Tiempo promedio que tarda la entidad en el pago de sentencias y MASC» presenta información cargada para la vigencia 2024. Sin embargo, el análisis asociado no guarda concordancia con las evidencias disponibles, lo cual limita la verificación objetiva del comportamiento del indicador. Esta situación representa una oportunidad de mejora 3 en cuanto a la coherencia entre los datos reportados y el análisis interpretativo, con el fin de fortalecer la trazabilidad, la confiabilidad de la información y la toma de decisiones basada en evidencia. Se realizó recorrido por el punto ecológico, el cual es de uso compartido. Durante la visita se evidenció que no se está realizando un uso adecuado de los contenedores dispuestos para la separación de residuos, lo que genera la No Conformidad 1. Esta situación refleja la necesidad de fortalecer las acciones de sensibilización, control y cultura ambiental en el manejo de residuos sólidos. Se realizaron entrevistas al personal asignado al proceso, con el propósito de validar su conocimiento sobre el Sistema Integrado de Gestión de la entidad. Como resultado, se evidenció que los funcionarios entrevistados demuestran comprensión de los lineamientos, componentes y aplicación del sistema en el desarrollo de sus funciones, lo cual refleja apropiación institucional y fortalecimiento de la cultura organizacional.	
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 con código 86544, denominado “Actas de Comité”, correspondiente a la vigencia 2024, se identificaron en el repositorio institucional las actas No. 15 y 16 en formato DJ-F-001. Para la vigencia 2025, se encontraron las actas No. 1, 2, 11 y 12. Sin embargo, se evidenció que ninguna de estas actas se encontraba firmada en el repositorio institucional al momento de la revisión. Posteriormente, la dependencia presentó como evidencia adicional la información disponible en el sistema Cronos, donde se constató que las actas sí se encuentran debidamente firmadas.	7.5 Información documentada

FECHA: 14/11/2025		INFORME No. 1	
En el sistema Sisgestión, durante la revisión correspondiente a la vigencia 2024, se evidenció que no se registró el cargue de información del producto con código 86544, denominado "Memorandos", para el mes de diciembre, en el enlace establecido por la entidad.			7.5 Información documentada
En la revisión de los indicadores registrados en el sistema SIGME, se evidenció que el indicador "Tiempo promedio que tarda la entidad en el pago de sentencias y MASC" cuenta con información cargada para la vigencia 2024. Sin embargo, el análisis asociado no guarda concordancia con las evidencias disponibles, lo que impide validar de manera objetiva el comportamiento del indicador.			9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Durante el recorrido realizado por el punto ecológico, el cual es de uso compartido, se evidenció que no se está realizando un uso adecuado de los contenedores destinados para la separación de residuos, observándose residuos dispuestos en contenedores que no corresponden a su clasificación.	8.1 Planificación y control operacional	GESTION ADMINISTRATIVA
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA: Se evidenció la existencia de actas correspondientes a las vigencias 2024 (actas No. 15 y 16) y 2025 (actas No. 1, 2, 11 y 12) en el sistema Sisgestión. No obstante, dichas actas no se encontraban firmadas en el repositorio. La dependencia presentó como soporte adicional las evidencias firmadas en el sistema Cronos, lo cual constituye una Oportunidad de Mejora 1 en cuanto a la consistencia y validación documental entre sistemas. Para la vigencia 2024, no se evidenció el cargue de información Producto 86544 – Memorandos correspondiente al mes de diciembre en el enlace establecido por la entidad. Esta situación representa una Oportunidad de Mejora 2 relacionada con la actualización oportuna y la trazabilidad de los registros en el sistema Sisgestión. Aunque se encontró información cargada para la vigencia 2024 del Indicador SIGME – Tiempo promedio de pago de sentencias y MASC, el análisis asociado no guarda concordancia con las evidencias disponibles, lo que limita la verificación objetiva del comportamiento del indicador. Se identifica una Oportunidad de Mejora 3 en cuanto a la coherencia entre los datos reportados y su análisis interpretativo. Se evidenció un uso inadecuado de los contenedores dispuestos para la separación de residuos, lo que genera la No Conformidad 1. Esta situación requiere fortalecer las acciones de sensibilización, control y cultura ambiental en el manejo de residuos sólidos. A través de entrevistas al personal asignado al proceso, se evidenció conocimiento y apropiación institucional del Sistema Integrado de Gestión, reflejando comprensión de sus lineamientos, componentes y aplicación en el ejercicio de sus funciones.			
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>3</u>	
 Jonnathan Ricardo Cortes Rivera AUDITOR LÍDER JONNATHAN RICARDO CORTES RIVERA		 AUDITADO LUIS FELIPE SALAMANCA CACHAY	