

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

PROCESO (S) AUDITADO (S): Protección al Usuario
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 Protección al Usuario , así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida.
PERSONAL ENTREVISTADO: Ivan Dario Romero Vega Andrea Vargas Aguilera Diana del Pilar Sanchez Correa Anyi Viviana Manrique Jose Rolfe Monroy
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): PU-PR-001 PROCESO PROTECCIÓN AL USUARIO PU-P-001 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE TRÁMITES PU-P-007 PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PU-P-003 PROCEDIMIENTO RECONOCIMIENTO EFECTOS SAP PU-P-002 PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO EN SAP
ASPECTOS RELEVANTES: Durante la revisión de los procedimientos relacionados con Peticiones, Quejas y Reclamos – Reconocimiento de Efectos SAP, se evidenció lo siguiente: El seguimiento a las peticiones realizadas y su trazabilidad se encuentra documentado en los respectivos repositorios digitales (drives), y se constató que todo el proceso se gestiona a través del sistema Cronos. No obstante, se identifican retrasos en la ejecución de los procedimientos. Al consultar con los responsables del proceso, se presentó el memorando 20258000128213, el cual hace referencia a la actividad ACT-2018-6810 (AC-PU-032). Dicho memorando señala la necesidad de contratación de personal como medida para mitigar los retrasos y mejorar la eficiencia en la atención de las solicitudes. (Oportunidad de Mejora 1) Durante la revisión de los indicadores de gestión “Notificaciones de los Actos Administrativos Proferidos”, “Respuesta de las PQR competencia de la SDPUGT”, y “Respuesta de las PQR competencia de la SDPUGT”, se evidenció lo siguiente: Los dos primeros indicadores contribuyen a la gestión del proceso y permiten visualizar el panorama general de la organización, facilitando el análisis y la toma de decisiones. Sin embargo, el indicador “Respuesta de las PQR competencia de la SDPUGT” presenta limitaciones en su diseño, ya que no ofrece información relevante para la toma de decisiones ni refleja la verdadera dinámica del proceso. Su enfoque se limita a medir la contestación de las PQR, sin incorporar variables que permitan evaluar la calidad, oportunidad, reincidencia o impacto de las respuestas. (Oportunidad de Mejora 2) Durante la indagación realizada con el personal sobre el conocimiento institucional en el marco de la misionalidad de la entidad, se evidenció que los funcionarios poseen un nivel general de conocimiento adecuado respecto a los propósitos, funciones y objetivos misionales. Sin embargo, se identificó la necesidad de continuar fortaleciendo dicho conocimiento, especialmente en lo relacionado con los programas establecidos por gestión del Administrativa y logística (Componente ambiental) y Gestión del Talento Humano (Componente de Seguridad y Salud en el trabajo). Se revisó la matriz de riesgos del proceso, evidenciando que existe seguimiento documentado. No obstante, al analizar las evidencias que soportan dicho seguimiento —como las actas disponibles en el enlace https://drive.google.com/drive/folders/16Gc0oal13zGLUT2cMp8QAIVe5BPjMP — se constató que, si bien se registra la realización de actividades, en los documentos revisados no se detallan compromisos específicos ni responsables asignados para el cumplimiento de acciones, como sí se evidenció en otras instancias del proceso durante la auditoría. Durante la revisión de los productos consignados en el sistema Sisgestión, se evidenció que para la vigencia 2025 los productos revisados cuentan con metas establecidas a partir del segundo semestre. No obstante, en la revisión correspondiente a la vigencia 2024 se identificó una no conformidad relacionada con el incumplimiento del producto 86505 – “Documento de lineamientos técnicos”, el cual no fue desarrollado conforme a lo propuesto en el plan de productos de dicha vigencia. Esta situación representa

FECHA: 15/10/2025		INFORME No.1	
un incumplimiento frente a los compromisos establecidos para el periodo 2024, afectando la trazabilidad y cumplimiento del cronograma institucional. (No conformidad 1)			
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 evidencia una insuficiencia de personal y retrasos en la gestión de los radicados relacionados con el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos – Reconocimiento de Efectos SAP, lo cual compromete la eficacia del proceso y el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos. Aunque se han identificado acciones proactivas orientadas a mitigar esta situación —como la actividad ACT-2018-6810 (AC-PU-032) memorando 20258000128213, y correos institucionales que incluyen certificados de insuficiencia, estudios previos y hojas de vida en trámite de aprobación— estas medidas aún no se han traducido en una solución efectiva que garantice la disponibilidad de personal requerido.		7.1.2 Personas	
Se evidencio el indicador «RESPUESTA DE LAS PQR COMPETENCIA DE LA SDPUGT» Si bien el indicador presenta resultados del 100% de cumplimiento, su diseño actual no contribuye de manera efectiva a la gestión del proceso. Al analizarlo, se evidencia que mide únicamente la contestación de las PQR, sin ofrecer información que permita identificar oportunidades de mejora, evaluar la calidad de las respuestas, ni retroalimentar el proceso para su optimización.		9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
N/A	N/A	N/A	N/A
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA			
Se evidenció que el seguimiento y la trazabilidad de las peticiones se encuentran documentados en los repositorios digitales correspondientes, y que el proceso se gestiona a través del sistema Cronos. Sin embargo, se identificaron retrasos en la ejecución de los procedimientos. Según lo manifestado por los responsables del proceso, se presentó el memorando 20258000128213, relacionado con la actividad ACT-2018-6810 (AC-PU-032), en el cual se plantea la necesidad de contratar personal como medida para mitigar los retrasos y mejorar la eficiencia en la atención de las solicitudes.			
Se revisaron los indicadores “Notificaciones de los Actos Administrativos Proferidos” y “Respuesta de las PQR competencia de la SDPUGT”, evidenciando que los dos primeros aportan a la gestión del proceso y permiten visualizar el panorama general de la organización, facilitando el análisis y la toma de decisiones. No obstante, el indicador “Respuesta de las PQR competencia de la SDPUGT” presenta limitaciones en su diseño, ya que no incorpora variables que permitan evaluar la calidad, oportunidad, reincidencia o impacto de las respuestas, lo cual restringe su utilidad para la toma de decisiones estratégicas.			
Se evidenció que los funcionarios poseen un nivel general de conocimiento adecuado respecto a los propósitos, funciones y objetivos misionales de la entidad. Sin embargo, se identificó la necesidad de fortalecer dicho conocimiento, especialmente en lo relacionado con los programas establecidos por la Gestión Administrativa y Logística (componente ambiental) y la Gestión del Talento Humano (componente de Seguridad y Salud en el Trabajo).			
Se constató que existe seguimiento documentado a la matriz de riesgos, evidenciado mediante actas disponibles en el enlace https://drive.google.com/drive/folders/16Gc0oal13zGLUT2cMp8QAIVeU5BPjMPr . No obstante, en los documentos revisados no se detallan compromisos específicos ni responsables asignados para el cumplimiento de acciones, lo cual limita la efectividad del seguimiento.			
Durante el proceso de seguimiento en el sistema Sisgestión, se verificó que el producto 86505 – “Documento de lineamientos técnicos” no se encuentra registrado ni evidenciado en la vigencia 2024. Esta ausencia representa un incumplimiento frente a las metas institucionales establecidas para dicho periodo, afectando la trazabilidad del cumplimiento programado y generando una no conformidad en el marco del sistema de gestión de calidad.			

Página 3 de 3