

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

PROCESO (S) AUDITADO (S) : Vigilancia e Inspección – SDPUGT 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: plica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso de Vigilancia e Inspección – SDPUGT, así como a los requisitos asociados, de acuerdo con la documentación establecida. PERSONAL ENTREVISTADO: Anyi Viviana Manrique Iván Diario Romero Vega Álvaro Gómez Diana Paola Pérez José Rolfe Monroy Dora Araque Torres Geraldine Méndez Michael Bolívar Julián David Becerra Brayan Velandia DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): VI-PR-001 PROCESO VIGILANCIA E INSPECCIÓN VI-P-011 VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS VI-P-012 ESTUDIO Y DETERMINACIÓN DE APLICACIÓN DE MEDIDAS DE CONTROL ASPECTOS RELEVANTES: El proceso de Vigilancia e Inspección comenzó su implementación oficial en septiembre de 2024, bajo la coordinación de la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio. Aunque se trata de un proceso reciente, se identifican antecedentes operativos desde la vigencia 2023, periodo en el cual no contaba con una estructura de personal adecuada, siendo atendido por dos funcionarios de planta y una persona encargada de manera intermitente. Actualmente, se ejecuta el procedimiento denominado «Vigilancia o Inspección Especial, Detallada o Concreta en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios», enfocado en la Inspección en Sitio y el seguimiento a los compromisos de mejora de los mecanismos de atención y gestión de las reclamaciones de los usuarios de servicios públicos domiciliarios. Este procedimiento busca garantizar la protección de los derechos de los usuarios a través de la identificación de las conductas violatorias por parte de los prestadores. Se evidenció que a partir de septiembre de 2025 fecha en que quedó establecido los procedimientos en el Sistema de Información para la Gestión de la Mejora (SIGME), se viene cumpliendo con las funciones de inspección, vigilancia y control conforme a los procedimientos establecidos y los soportes respectivos que se encuentran archivados en el Drive del procedimiento. Se revisó el procedimiento «Estudio y Determinación de Aplicación de Medidas de Control», el cual también inició operaciones en septiembre de 2025. Se evaluó el cumplimiento del paso a paso del procedimiento mediante un producto entregado fuera del margen de auditoría, relacionado con un derecho de petición que requirió la elaboración de informe para una solicitud de investigación a la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Se identificó la necesidad de formalizar un grupo de trabajo que responda a los requerimientos establecidos en el Decreto 1369 de 2020 y la Ley 142 de 1994. La SDPUGT manifestó estar desarrollando un modelo para el fortalecimiento de la inspección y vigilancia. Para atender dichas necesidades, se tiene contemplando la contratación de personal externo. Es si como, para la vigencia 2025, dicha contratación se inició a gestionar desde septiembre con el objetivo de cumplir las actividades propuestas desde el inicio del periodo. Se realizaron entrevistas con el fin de evaluar el nivel de conocimiento del personal respecto al Sistema Integrado de Gestión. Aunque la mayoría de los funcionarios son nuevos en la dependencia, se evidenció que cuentan con nociones generales sobre el sistema con el acompañamiento de un profesional especializado quien esta transmitiendo la gestión del conocimiento. No obstante, se identificó la necesidad de continuar fortaleciendo el conocimiento técnico en áreas específicas como la gestión ambiental, la gestión de la información y la seguridad y salud en el trabajo, con el fin de asegurar una implementación efectiva y conforme a los lineamientos establecidos.

FECHA: 16/10/2025

INFORME No. 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 que el proceso no cuenta con una planta de personal suficiente para atender integralmente las necesidades operativas, técnicas y de implementación del modelo de inspección, vigilancia y control que demanda la dependencia.

7.1.2
Personas

Si bien se ha contemplado la vinculación de contratistas para ejecutar las actividades previstas en la vigencia actual, se requiere fortalecer la planeación estratégica del recurso humano, de manera que se garantice la sostenibilidad del proceso en vigencias futuras. Esto implica diseñar un modelo de gestión que permita apalancar la continuidad, eficiencia y cumplimiento normativo del proceso, conforme a lo establecido en el Decreto 1369 de 2020 y la Ley 142 de 1994.

No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	Se evidenció que el producto 86505, correspondiente al "Documento de lineamientos técnicos", no fue elaborado durante la vigencia 2024, incumpliendo con lo establecido en el plan de metas institucionales para dicho periodo. Esta situación representa una desviación respecto a los compromisos definidos, afectando el cumplimiento de los requisitos de planificación y seguimiento establecidos en el sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	Vigilancia e Inspección – SDPUGT

CONCLUSIONES DE AUDITORÍA

Se evidencia que el proceso cuenta con los respectivos soportes documentales de los procedimientos ejecutados. Aunque la implementación de dichos procedimientos es reciente dentro de la dependencia, se observa cumplimiento en cuanto al seguimiento documental, lo cual refleja un esfuerzo por garantizar la trazabilidad y la adecuada gestión de la información generada.

Se requiere establecer medidas concretas que permitan contar con el personal necesario para la ejecución oportuna y eficaz de los procedimientos definidos en el proceso. La disponibilidad de recurso humano idóneo es un factor crítico para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, la trazabilidad de las actuaciones y la sostenibilidad operativa en el marco normativo vigente.

Se concluye que el personal cuenta con conocimientos básicos sobre el Sistema Integrado de Gestión, específicamente en los componentes de gestión ambiental, seguridad de la información y seguridad y salud en el trabajo. Este nivel de conocimiento representa un punto de partida favorable para avanzar en la implementación efectiva del sistema dentro de la dependencia.

No. DE NO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

1

No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA

0

No. DE NO CONFORMIDA

0

No. DE OPORTUNIDADES

1

Jonathan Cortes

Jonathan Ricardo Cortes Rivera



AUDITOR LÍDER

AUDITADO