

INFORME DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO VIGENCIA 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO
JEMMY YAMID MONTENEGRO
Jefe de Oficina

San José del Guaviare febrero de 2024



+608 5840493 +318 7827947



gerencia@energúaviare.com.co



Calle 8 # 23-55 Barrio Centro



energúaviare.com

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE	5
4. EVALUACIÓN DEL SISTEMA	5
5. RESULTADOS	13
6. CONCLUSIONES	44

1. INTRODUCCIÓN

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios mixta, de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades bajo el régimen del derecho privado como empresario mercantil.

El objeto de la sociedad es la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, regulado en las leyes 142 y 143 de 1994 y las normas que la complementan y modifican, y ejecutar los actos complementarios de dicha prestación. Para desarrollar el objeto social podrá:

- a. Comprar vender y comercializar energía eléctrica o de otras fuentes.
- b. Construir y explotar centrales y/o plantas generadoras de energía y subestaciones, líneas de transformación, transmisión y redes de distribución de energía eléctrica.
- c. Crear o participar en la creación de nuevas empresas de servicios públicos o de carácter mercantil, cuyo objeto sea afín a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- d. Adquirir, grabar y enajenar bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales y en general realizar todos los actos de comercio necesarios para el desarrollo del objeto social, tales como colocar o tomar dinero en mutuo, emitir, celebrar contratos de arrendamiento, prestación de servicios.
- e. Vender, comercializar, distribuir electrodomésticos a los suscriptores o usuarios del servicio de energía eléctrica domiciliaria.
- f. Vender, comercializar unidades de computadores de redes de datos, equipos de comunicaciones a entidades gubernamentales y no gubernamentales para el adelantamiento de programas educativos para la dotación y creación de aulas virtuales y salas de cómputo;
- g. Aplicar en la facturación de los usuarios suscriptores de energía eléctrica domiciliaria, la venta de servicios convenidos con entidades públicas y privadas, respetando las directrices de facturación de la superintendencia de servicios públicos.

El régimen legal de los actos y contratos de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. es el derecho privado, por ser una empresa de servicios públicos mixta, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 31 (modificado por el artículo 3 de la ley 689 de 2001) y 32 de la Ley 142 de 1994; Parágrafo del art. 8 y art. 76 de la Ley 143 de 1994. Además, se sujeta a aquella normatividad que en razón a la participación accionaria mayoritaria pública le sean aplicables en virtud de la Constitución Política y la Ley.

Así mismo, en materia de control interno la empresa cuenta con la política aprobada el 5 de agosto de 2021 por el Comité de Gestión y Control CGC, la cual tiene como propósito desarrollar las disposiciones establecidas en las Leyes 142 de 1994, 143 de 1994, 689 de 2001, Estatutos de Constitución de ENERGUAVIARE SA ESP, Resoluciones CREG 053 de 2000, 072 de 2002 y 034 de 2004.

Con esta política en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se declaran los criterios, y el marco de actuación respecto al control interno, como parte de los mecanismos de direccionamiento y control que facilitan la búsqueda de unidad de propósito y dirección.

Es de recordar, que mediante la Circular EXTERNA N° 100-004 DE 2021 el CONSEJO PARA LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL señala que a las empresas de servicios públicos domiciliarios mixtas no le son aplicables las disposiciones en materia de control interno, contenidas en la Ley 87 de 1993 y sus modificaciones, dado que constituyen una tipología especial de entidades públicas, con naturaleza y régimen jurídico propio, que les regula de manera particular diversos temas, entre los que se encuentra, el régimen de control de gestión y resultados.

En razón a lo anterior el Consejo para la Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- informó, que las Empresas de Servicios Públicos mixtas no serán objeto de medición del desempeño institucional y por lo tanto, no estarán obligadas a reportar información a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG.

Finalmente, la estructura del Sistema de Control Interno de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P está basado en el Modelo COSO (Committee of sponsoring organizations), por medio de la implementación de acciones, herramientas, instrumentos y mecanismos de prevención, monitoreo, verificación y evaluación de la gestión realizada en la empresa, en concordancia con la normatividad legal vigente aplicable, con el fin de generar controles y/o alertas oportunas y necesarias para la



toma de decisiones y mejora continua en la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

2. OBJETIVO

Presentar el informe de evaluación del sistema de control interno de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. correspondiente a la vigencia 2024, informando su estado de cumplimiento frente al modelo de control adoptado y para que se tomen las acciones de mejora que permitan su fortalecimiento.

3. ALCANCE

La evaluación del sistema de control interno de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. corresponde a la vigencia 2024, para lo cual se identifica el cumplimiento de los componentes del modelo COSO adoptado y su implicación en la gestión y resultados empresariales.

4. EVALUACIÓN DEL SISTEMA

Antes de iniciar con la evaluación se recuerda que la operatividad del Sistema de Control Interno SIC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se enmarca en la normativa legal vigente, la regulación del sector eléctrico aplicable a la Empresa y acoge como criterios principales los componentes del Sistema de Control alineados con el del Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), a partir de sus componentes:

- ❖ Entorno de control
- ❖ Evaluación de riesgos
- ❖ Actividades de control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Supervisión – Monitoreo.

Así mismo, los responsables del Sistema de Control Interno de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. son los siguientes y cada uno de sus roles se encuentran relacionados en la Política de Control Interno de la Empresa:

RESPONSABLES
ALTA DIRECCIÓN
LÍDERES DE PROCESOS
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN
OFICINA DE CONTROL INTERNO

Para la evaluación se aplicó la lista de chequeo código E-CG-LCH-001 versión 2 aprobada dentro del sistema de gestión de calidad de la empresa, así mismo fue útil la verificación en el aplicativo ISOLUCION, que permitieron detectar las evidencias con las cuales se da cumplimiento a cada uno de los componentes.

Finalmente, para efectos de conocer los resultados finales le damos un valor porcentual del 20% a cada componente del Modelo COSO.

1. ENTORNO DE CONTROL					
ITEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	EVIDENCIA	OBSERVACION
1	La empresa demuestra compromiso con la integridad y valores éticos.		X	La empresa cuenta con un código de integridad CÓDIGO: A-GTHCD-001 aprobado en su segunda versión el 29/12/2021, desactualizado.	El código de integridad debe ser actualizado en su contenido ya que presenta datos de Gerente y Directivos de la Empresa desactualizados, como también en logo e imagen corporativa.
2	La Junta Directiva demuestra independencia de dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	X		La independencia de dirección y supervisión la ejerce aplicando lo establecido en el artículo trigésimo noveno de los Estatutos de Constitución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. Además la supervisión recae sobre el Gerente de la Sociedad tal como lo establece la Ley 142 de 1994 y los Estatutos de Constitución y el Director de Planeación según lo establecido en la Política de Control Interno vigente Código E-DE-POL-006 Versión 1 del 5/08/2021.	La Política de Control Interno vigente Código E-DE-POL-006 Versión 1 del 5/08/2021, debe ser modificada en una nueva versión, con logo y nueva imagen corporativa.
3	La Gerencia establece con la aprobación de la Junta Directiva las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	X		La Empresa tiene aprobado su organigrama mediante acta de junta directiva No.159 de 2018. y aplica los Estatutos de constitución para proveer los cargos que representan las líneas de autoridad en la Empresa.	

4	La empresa demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales competentes, en concordancia con los objetivos empresariales.		X	La empresa en la vigencia 2024 cuenta con el plan de estímulos e incentivos laborales código A-GTH-PN-005 versión 5 aprobado el 27/05/2024 y el plan de capacitaciones versión 5 código A-GTHPN-002 aprobado el 27/05/2024, con los cuales demuestra su compromiso.	En la verificación se detectó que el porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación corresponde a un 61.90% y el del Plan de Estímulos e Incentivos Laborales corresponde al 56%. Porcentajes de ejecución en la vigencia 2024 relativamente bajos.
5	La empresa define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.		X	La empresa cuenta con el manual de funciones y responsabilidades aprobado por la Junta Directiva mediante Acta No. 110 de febrero 16 de 2015. Cuenta con las siguientes modificaciones aprobadas por Junta Directiva: •Acta de Junta Directiva N° 121-2016 -(Fecha 01 de Marzo de 2016) •Acta Junta Directiva N° 137-2017 (Fecha 26 de enero 2017) •Acta Junta Directiva N° 165-2018 (Fecha 31 de julio del 2018) •Acta Junta Directiva 177-2019 (Fecha 28 de febrero 2019) •Acta Junta Directiva N° 187-2019 (Fecha 19 de mayo del 2019) •Acta Junta Directiva N° 264-2023 (Fecha 29 de marzo del 2023) •Acta Junta Directiva N°267-2023 (Fecha 30 de mayo del 2023) •Acta Junta Directiva N° 304 - 2024 (Fecha 19 noviembre del 2024)	El manual fue presentado ante la Oficina de Calidad para ser modificado en plantilla y nuevo logo corporativo, quedando en su versión 8 Código A-GTH-MA-001 de 12 de diciembre de 2024.
TOTAL COMPONENTE: 12%					

2. EVALUACION DE RIESGOS					
ITEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	EVIDENCIA	OBSERVACION
6	La empresa define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.	X		La empresa definió la nueva plataforma estratégica estableciendo sus objetivos empresariales, mediante acto de gerencia 307 de 2020.	La empresa cuenta con el manual de administración integral de los riesgos y oportunidades aprobado el 30 de octubre de 2023, código E-PN-MA-001, Versión 3. Y modificado en reunión de mesa técnica de calidad según Acta No. 54 del 12 de diciembre de 2024.
7	La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los procesos o niveles y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.		X	Los riesgos fueron identificados y establecidos en la matriz de riesgos por procesos aprobada por el Comité de Gestión y Control el 4 de diciembre de 2023, versión 1, para la vigencia 2024. Sin embargo, la Dirección de Planeación una vez recepciona los informes de autoevaluación emitidos por los líderes de procesos, no analiza la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, incumpliendo lo establecido en el procedimiento de autoevaluación Código E-PN-PC-004 Versión 6 del 12/12/2024.	En el marco del control preventivo, se le recomendó al Director de Planeación el diseño de la matriz de R y O vigencia 2025, la cual debe estar publicada a 31 de enero de 2025; es de anotar, que el 12 de noviembre del 2024 en reunión de mesa técnica de control interno se le comunicó previamente al Director de Planeación acerca de los planes, matrices de riesgos e indicadores que debía coordinar en cuanto su elaboración, aprobación y publicación. Acta No. 6 de 2024.



Enaguaviare
SA ESP

Avancemos
con Energía

8	La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos	X	En las matrices de riesgos por procesos aprobadas el 4 de diciembre de 2023 para la vigencia 2024, se tienen contemplados los riesgos de fraude y corrupción. La gestión de estos riesgos es evaluada por la OCI de manera cuatrimestral y la autoevaluación es realizada por los líderes de 17 procesos establecidos y la Dirección de Planeación.	En la evaluación no se detectó riesgos que conlleven a la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos.
9	La empresa identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	X	No se evalúan los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con el ejercicio de autoevaluación por procesos trimestral que lidera la Dirección de Planeación. El monitoreo no se realiza adecuadamente como está estipulado en el procedimiento de autoevaluación empresarial E-PN-PC-004 Versión 6 del 12/12/2024.	Se identifican los cambios con la evaluación semestral que realiza la OCI. Los informes de evaluación al SCI son notificados a la Gerencia y Equipo Directivo, mediante correo empresarial; en los informes se resaltan los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno y recomendaciones a seguir.
TOTAL COMPONENTE: 10%				

3. ACTIVIDADES DE CONTROL					
ITEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	EVIDENCIA	OBSERVACION
10	La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.		X	<p>La empresa cuenta con el procedimiento de autoevaluación empresarial modificado mediante Acta de Mesa Técnica de Calidad No. 54 del 12 de diciembre de 2024, el cual estipula claramente el monitoreo y seguimiento a la gestión de riesgos u oportunidades de la empresa.</p> <p>La OCI realiza el seguimiento cuatrimestral a la gestión de riesgos de fraude y corrupción, tal como lo señala la normatividad legal vigente.</p>	La Dirección de Planeación una vez recepciona trimestral y cuatrimestralmente los informes de autoevaluación emitidos por los líderes de procesos, no analiza la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, incumpliendo lo establecido en el procedimiento de autoevaluación Código E-PN-PC-004 Versión 6 del 12/12/2024.
11	La empresa define y desarrolla actividades de control a nivel de empresa sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	X		La Oficina de Control Interno verifica el cumplimiento de la utilización de software legal y los derechos de autor; así mismo, realiza actividades que permiten detectar el cumplimiento de las políticas de uso adecuado del internet; la evaluación se realiza en línea a través del sitio web de la Dirección nacional de derechos de Autor.	La evaluación vigencia 2024 se realizó en línea por parte de la OCI, a través del sitio web de la Dirección nacional de derechos de Autor. La empresa cumple con la utilización de software legal y respeta los derechos de autor.
12	La empresa despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos.	X		La empresa cuenta con las políticas corporativas donde se establecen lineamientos de operación, las cuales son evaluadas por la OCI y autoevaluadas por los líderes de procesos y la Dirección de Planeación en el marco de la autoevaluación empresarial.	La Política de Control Interno vigente Código E-DE-POL-006 Versión 1 del 5/08/2021, debe ser modificada en una nueva versión, con logo y nueva imagen corporativa.
TOTAL COMPONENTE: 13.33%					

4. INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
ITEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	EVIDENCIA	OBSERVACION
13	La empresa obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	X		La empresa cuenta con la política de comunicaciones organizacional código E-DE-POL-001 aprobada el 29/03/2021, así mismo, el plan de comunicaciones código E-GE-PN-002, versión 4, aprobado el 4 de marzo de 2024, donde están los lineamientos para la generación de información. Todas las comunicaciones oficiales de la Empresa son canalizadas a través de la Profesional 02 de Comunicaciones quien utilizando los medios aprobados apoya el funcionamiento del control interno.	La política de comunicaciones organizacional fue modificada en cuanto a imagen y logo corporativo, quedando con código E-GGE-POL-001 versión 2, del 26/12/2024
14	La empresa comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema del control interno.	X		Toda la comunicación organizacional se realiza a través de la oficina de comunicaciones, utilizándose los medios internos aprobados, en cumplimiento a la política de comunicación organizacional, código E-DE-POL-001 versión 1, aprobada el 29 de marzo de 2021 y del plan de comunicaciones código E-GE-PN-002, versión 4, aprobado el 4 de marzo de 2024	La política de comunicaciones organizacional fue modificada en cuanto a imagen y logo corporativo, quedando con código E-GGE-POL-001 versión 2, del 26/12/2024
15	La empresa se comunica con los grupos de interés externos sobre aspectos claves que afectan el funcionamiento del control interno.	X		Se realiza a través del sitio WEB www.energuaviare.com y utilizando redes sociales con circulares informativas y demás herramientas de comunicación,	
TOTAL COMPONENTE: 20%					

5. CONTROL- MONITOREO					
ITEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO	EVIDENCIA	OBSERVACION
16	La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema están presentes y funcionando.	X		La empresa cuenta con el programa anual de auditorías vigencia 2024, código E-CG-PG-001, versión 3, aprobado el 4 de marzo de 2024, donde están determinadas las auditorías a realizar, así mismo, la oficina de control interno revisa la autoevaluación por procesos trimestral, verificando el funcionamiento del SIC. Finalmente, en aplicación a la política de control interno, la OCI evalúa independientemente el SCI de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	El programa anual de auditorías 2024 fue modificado en cuanto a nuevo logo e imagen corporativa, quedando en su versión 4 del 12 de diciembre de 2024. La Dirección de Planeación no realiza evaluaciones continuas al SCI en el marco de la autoevaluación empresarial.
17	La empresa evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.	X		La oficina de control interno realiza dos evaluaciones semestrales en el año notificando a la alta gerencia cualquier desviación que se esté presentando, para que se tomen las acciones correctivas según el caso. La información verificada incluye la establecida legalmente por la SSPD y las Resoluciones de la CREG, para las empresas de servicios públicos domiciliarios sector energía,	Se presentó mediante correo empresarial el informe semestral a 30 de junio de 2024 de evaluación de control interno, el 9 de agosto de 2024; el informe de evaluación final se notificó en febrero de 2025.
TOTAL COMPONENTE: 20%					

5. RESULTADOS

CONSOLIDADO

ITEM	COMPONENTE	RESULTADO
1	ENTORNO DE CONTROL	12%
2	EVALUACION DE RIESGOS	10%
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	13.3%
4	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	20%
5	CONTROL- MONITOREO	20%
TOTAL, CUMPLIMIENTO SCI		75.3%

1. ENTORNO DE CONTROL

✚ **OBSERVACIÓN 1:** La empresa no demuestra compromiso con la integridad y valores éticos; La empresa cuenta con un código de integridad CÓDIGO: A-GTHCD-001 aprobado en su segunda versión el 29/12/2021, desactualizado.

✚ **OBSERVACION 2:** La empresa no demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales competentes, en concordancia con los objetivos empresariales; aunque la empresa en la vigencia 2024 contó con el plan de estímulos e incentivos laborales código A-GTH-PN-005 versión 5 aprobado el 27/05/2024 y el plan de capacitaciones versión 5 código A-GTHPN-002 aprobado el 27/05/2024, en la verificación se detectó que el porcentaje de ejecución del Plan de Capacitación corresponde a un 61.90% y el del Plan de Estímulos e Incentivos Laborales corresponde al 56%.

Porcentajes de cumplimiento bajos que no garantizan el cumplimiento del compromiso establecido.

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

- ✚ **OBSERVACIÓN 3:** La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los procesos o niveles, pero no los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar; Los riesgos fueron identificados y establecidos en la matriz de riesgos por procesos aprobada por el Comité de Gestión y Control el 4 de diciembre de 2023, versión 1, para la vigencia 2024.

Sin embargo, la Dirección de Planeación una vez recibe los informes de autoevaluación emitidos por los líderes de procesos, no analiza la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, incumpliendo lo establecido en el procedimiento de autoevaluación Código E-PN-PC-004 Versión 6 del 12/12/2024.

Adicionalmente, en el marco del control preventivo se le recomendó al Director de Planeación el diseño de la matriz de R y O vigencia 2025, la cual debe estar publicada a 31 de enero de 2025, como lo establece la Ley 1474 de 2011; el 12 de noviembre del 2024 en reunión de mesa técnica de control interno se le comunicó previamente al Director de Planeación acerca de los planes empresariales, matrices de riesgos e indicadores que debía coordinar en cuanto su elaboración, aprobación y publicación. (Acta No. 6 de 2024), sin embargo, la matriz de riesgos y oportunidades a corte 31 de enero de 2025 no se ha diseñado, aprobado y publicado.

- ✚ **OBSERVACIÓN 4:** La empresa no identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno; No se evalúan los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con el ejercicio de autoevaluación por procesos trimestral que lidera la Dirección de Planeación.

El monitoreo no se realiza adecuadamente como está estipulado en el procedimiento de autoevaluación empresarial E-PN-PC-004 Versión 6 del 12/12/2024.

Finalmente, se identifican los cambios con la evaluación semestral que realiza la Oficina de Control Interno.

Los informes de evaluación al Sistema de Control Interno son notificados a la Gerencia y Equipo Directivo, mediante correo empresarial; en los informes se resaltan los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno y recomendaciones a seguir.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

✚ **OBSERVACIÓN 5:** La empresa no define y desarrolla actividades de control interno que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos; La empresa cuenta con el procedimiento de autoevaluación empresarial modificado mediante Acta de Mesa Técnica de Calidad No. 54 del 12 de diciembre de 2024 en cuanto a logo empresarial, el cual estipula claramente el monitoreo y seguimiento a la gestión de riesgos u oportunidades de la empresa.

Pero, La Dirección de Planeación una vez recibe trimestral y cuatrimestralmente los informes de autoevaluación emitidos por los líderes de procesos, no analiza la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; incumpliendo lo establecido en el procedimiento señalado anteriormente.

La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento cuatrimestral a la gestión de riesgos de fraude y corrupción desarrollando actividades de control, tal como lo señala la normatividad legal vigente.

Los siguientes procesos que tienen a su cargo la gestión de riesgos de fraude y corrupción, así:

1. Atención a Clientes.
2. Gestión de Bienes y Servicios.
3. Control Comercial.
4. Control de Gestión.
5. Control de Calidad del Servicio.
6. Facturación y Recaudo.
7. Gestión Gerencial y Estratégica.
8. Gestión Financiera.
9. Gestión Informática.
10. Gestión Jurídica.
11. Gestión del Talento Humano.
12. Gestión Integral de Modelos Organizacionales.

- 13. Mantenimiento.
- 14. Operación.
- 15. Servicios Logísticos.
- 16. Vinculación de Clientes.
- 17. Gestión de Energía.

Para el tercer cuatrimestre de 2024 se evidenciaron los siguientes resultados:

PROCESO		Atención a Clientes			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 01 Contac Center			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente)	X	Trámites con procedimientos documentados.		X	

PROCESO		Gestión de Bienes y Servicios			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 02 Almacenista			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Favorecimiento a un oferente o contratista en la adjudicación de un proceso de contratación.	X	Se cuenta con un sistema de información que deja trazabilidad de todas las etapas del proceso de contratación.		X	

PROCESO		Control Comercial			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 02 Gestión de la Medida y Control de Pérdidas.			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Exigir cumplimiento RETIE de manera selectiva	X	Se cuenta con base de datos de usuarios con inspección o revisión técnica, mediante acta de visita.		X	

PROCESO		Control de Gestión			
LIDER DEL PROCESO		Jefe de Control Interno			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Informes para entes de control adulterados	X	Cada año, toda persona que realice auditorías internas en el marco del sistema de control interno, certificara que conoce y entiende en su totalidad el contenido del Código de Ética del Auditor Interno y que se compromete a cumplirlo.		X	

PROCESO		Control de Calidad del Servicio			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 02 Subestaciones			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Alterar la información regulatoria.	X	Se conserva la base de cálculo de la información reportada por un periodo de 5 años, a partir del año 2023.		X	

PROCESO		Facturación y Recaudo			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 02 Jefe de Cartera			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Registros de dineros que no han ingresado a las cuentas de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.	X	La Oficina Contable valida los pagos contra el extracto bancario y SIEC.		X	

PROCESO		Gestión Gerencial y Estratégica			
LIDER DEL PROCESO		Gerente			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Manipular u ocultar información, considerada pública a los grupos de interés	X	<p>1. Las áreas que reportan información a la plataforma web de la empresa, lo solicitan de manera formal a la Profesional 02 Comunicaciones.</p> <p>2. La Profesional 02 Comunicaciones realiza mesa técnica de comunicaciones con todos los actores que intervienen en la generación de contenido y responsabilidad de este en la página web, de acuerdo con el esquema de publicaciones, indicando el contenido mínimo requerido por el ITA.</p>		X	

PROCESO		Gestión Financiera			
LIDER DEL PROCESO		Subgerente Financiero			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Inclusión de gastos autorizados.	X	Se Verifica que los gastos autorizados se encuentren dentro del presupuesto aprobado a la fecha de solicitud del mismo , mediante la expedición del RP por parte de la profesional 02 de presupuesto		X	

PROCESO		Gestión Informática			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 01 Sistemas			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Manipulación de los datos de la empresa para favorecimiento personal o de un tercero	X	La política de seguridad de la información y de usuarios, definida		X	

PROCESO		Gestión Jurídica			
LIDER DEL PROCESO		Secretaria General y Jurídica			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Que el apoderado de los casos se deje influenciar del demandante.	X	<ol style="list-style-type: none"> Los apoderados de los casos generan informe mensual, donde reportan las novedades del proceso. El apoderado cumple con criterios de formación, experiencia y demás que determine el comité de conciliación, para ejercer la defensa de la empresa. 		X	

PROCESO		Gestión del Talento Humano			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 02 Talento Humano			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Personal vinculado a un cargo sin inducción.	X	La Profesional 02 de Talento Humano promueve la inducción del personal, durante el primer mes de su vinculación al cargo dejando evidencia		X	
Deficiencias en los criterios de asignación de capacitación a los trabajadores	X	Capacitaciones acordadas con la naturaleza de la empresa o perfil del trabajador		X	

PROCESO		Gestión Integral de Modelos Organizacionales			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 01 Gestión de Calidad			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Ocultar o alterar información del desempeño del sistema de gestión	X	La Profesional 01 gestión de Calidad, prepara información para revisión del sistema de gestión por la alta dirección (Comité		X	

		CCO) cada año, con el propósito de evaluar el desempeño del sistema de gestión y tomar las acciones de mejora necesarias			
--	--	--	--	--	--

PROCESO		Mantenimiento			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 02 Mantenimiento de Redes			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Hurto de materiales	X	Los materiales entregados para hacer las actividades de mantenimiento o preventivo o correctivo son cantidades exactas a lo requerido, por no se genera material sobrante en los mantenimientos. Evidencia (requisiciones de elementos con los cierres de las ordenes de trabajo)		X	

PROCESO		Operación			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 02 Subestaciones			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Manipular el sistema eléctrico para favorecimiento propio o de un tercero	X	1. Reporte diario al LAC de los eventos con sus respectivas causas que lo generaron. 2. Registro Automático en SPARD de los eventos del sistema eléctrico. 3. Registro en bitácora de las novedades en los turnos.		X	

PROCESO		Servicios Logísticos			
LIDER DEL PROCESO		Subgerente Administrativo			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Favorecimiento a un proveedor de mantenimientos, en certificar actividades que no se realizaron en realidad.	X	Cada actividad realizada por un proveedor de mantenimiento debe tener su respectiva evidencia de ejecución, la cual será supervisada por el administrador del contrato.		X	

PROCESO		Vinculación de Clientes			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 02 Gestión de la Medida y Control de Pérdidas			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Usuarios se conecten a las redes de manera fraudulenta.	X	Se cuenta con un plan de recuperación de pérdidas en el cual se contemplan las estrategias para mitigar la ocurrencia de este riesgo.	X		<p>MATERIALIZACIÓN</p> <p><u>El riesgo se ha visto materializado durante el año 2024 constantemente, debido a que los usuarios se conectan a la red fraudulentamente, evitando el cobro de energía consumida, y afectando económicamente a la empresa.</u></p> <p>CONTROL</p> <p>Se están aplicando las actividades de visitas de inspección para identificar este tipo de anomalías. El Plan de pérdidas se aprobó mediante comité CGC en el mes de abril de 2024.</p>

PROCESO		Gestión de Energía			
LIDER DEL PROCESO		Profesional 01 Analista de Comercialización, mercadeo y Calidad del Servicio			
RIESGO	RIESGO DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN	CONTROLES	MATERIALIZADO		OBSERVACIONES
			SI	NO	
Favorecimiento al proveedor de la energía.	X	Los responsables de la adjudicación del contrato de la compra de energía (definidos en la caracterización del proceso de gestión de energía), se ciñeron a los parámetros de la Resolución CREG 130 de 2019, es la resolución de SICEP		X	<p>MATERIALIZACIÓN: Durante la vigencia 2023, el proceso de adjudicación del contrato se realizó conforme a los términos de la resolución CREG 130 de 2019.</p> <p>CONTROLES: 1. El contrato No CP-EGVC 2021 -002, resultado del proceso de convocatoria de la resolución CREG 130 de 2019, por 10 años de vigencia.</p>

🚩 **OBSERVACIÓN 6:** El riesgo establecido en el proceso de Vinculación de Clientes Usuarios se conecten a las redes de manera fraudulenta se continúa materializando; aunque La Empresa está aplicando desde la Subgerencia Comercial las actividades de visitas de inspección para identificar este tipo de anomalías, se sigue afectando económicamente a la empresa.

🚩 **OBSERVACIÓN 7:** Para el proceso de Gestión de Energía se detectó en el tercer cuatrimestre del año 2024 la terminación del contrato No CP-EGVC 2021-002 que resultado del proceso de convocatoria de la resolución CREG 130 de 2019, por 10 años de vigencia; generando que la Empresa a partir del día 18 de diciembre de 2024 según acta de liquidación del contrato de largo plazo, haya quedado expuesta a la compra en bolsa del 100% de energía de la demanda requerida.

Esta situación puede generar un presunto riesgo fiscal hacia futuro, debido a que los precios de bolsa son altos respecto a los del contrato terminado y las variaciones se siguen incrementando en el mercado.

De materializarse este riesgo ya que la exposición al riesgo en bolsa está en crecimiento trae consigo presunto daño patrimonial para ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

Por lo que se recomienda con carácter inmediato realizar las acciones necesarias para la suscripción de un nuevo contrato que garantice el cubrimiento de la demanda requerida y la estabilidad de los precios del kWh.

Ahora bien, en el Programa anual de Auditorias vigencia 2024 la Oficina de Control Interno definió la Auditoria al Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Empresa, con la adopción de la norma NTC ISO 9001:2015; ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. fue certificada con el siguiente alcance “Distribución y comercialización de energía eléctrica en el Municipio de San José del Guaviare” Certificado: SC-2001625, de fecha 20 de agosto de 2024, con una vigencia de tres años.

Como resultado de la auditoria se tienen las siguientes observaciones:

✚ **OBSERVACIÓN 8:** Con relación al proceso de Gestión de bienes y servicios, en las instalaciones de la subestación San José se observan elementos que no hacen parte de la operación como elementos navideños, otros que están fuera de servicio y no están controlados por el almacén; Es un riesgo que los productos que están fuera de funcionamiento de acuerdo a concepto técnico de los electricistas no tengan control por parte del almacén y los materiales sobrantes de los servicios no tienen un almacenamiento adecuado.

Falta control sobre la disposición final de los activos dados de baja, finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento a la norma NTC - ISO 9001: 2015 8.4.1

✚ **OBSERVACIÓN 9:** Con relación al proceso de Gestión de bienes y servicios, Aunque se han determinado los criterios para , la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, no se ha realizado y aplicado todos los criterios en la evaluación o reevaluación a proveedores, lo que podría generar riesgo de incumplimiento en lo establecido en el Manual de Contratación A-BS-MA-001.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC - ISO 9001: 2015 8.4.1

✚ **OBSERVACIÓN 10:** Para el proceso de Control de Calidad del Servicio, La Empresa debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

En el cuadro de mando de los indicadores, la medición para la calidad del servicio SAIDI las metas no corresponden a la establecidas en la Resolución 140 de 2021 de la CREG. Para SAIDI la meta es 24,502 y se tiene en la organización que es de 15,07, por lo tanto los análisis de indicadores no cumplen con el marco regulatorio.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC - ISO 9001: 2015 7.1.5

- ✚ **OBSERVACIÓN 11:** Con relación al proceso de Control de Calidad del Servicio, La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, mediante la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
No se definen los criterios de control ni se encuentran procedimientos operativos para el ejercicio de las funciones de los trabajadores del proceso de control de calidad del servicio.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC - ISO 9001: 2015 8.1

- ✚ **OBSERVACIÓN 12:** Para el proceso de Mantenimiento La Empresa debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) que comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica.

Se verificó la ejecución de la orden de trabajo 25107 del 28 de enero de 2025 para realizar un mantenimiento preventivo en seccionadores y transformadores del circuito 2 S/E San José del Guaviare, Sector Altos de San Jorge y al entrevistar al personal encargado de la actividad argumentan no conocer el manual de operaciones y el documento no se encuentra disponible en el lugar donde se desarrolla la operación.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC - ISO 9001: 2015 7.4

- ✚ **OBSERVACIÓN 13:** En lo inherente al proceso de Operaciones La Empresa debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan: a) qué comunicar; b) cuándo comunicar; c) a quién comunicar; d) cómo comunicar; e) quién comunica.

No se encuentra un sistema de comunicación efectivo definido que permita el intercambio de información entre los trabajadores y la empresa antes, durante y después de la realización de la operación. Los colaboradores entrevistados no conocen la política del sistema de gestión de calidad, ni conocen el plan de emergencia para el rescate durante la operación.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC - ISO 9001: 2015 7.4

- ✚ **OBSERVACION 14:** Con respecto al proceso de Servicios Logísticos, La Empresa debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

No se realiza el documento preoperacional diario de vehículo a la grúa de placas SRP 624 de acuerdo con lo solicitado en el protocolo de mantenimiento correctivo y preventivo A-GAD-PT-01 V1 31/12/2018; de acuerdo con el mismo protocolo la periodicidad para el mantenimiento de los vehículos y de las grúas se debe realizar cada 5000 km. La grúa de placas SRP 624 actualmente tiene 158.774 km, el ultimo mantenimiento fue realizado a los 143.105 km faltando evidenciar los mantenimientos de 148.000, 153.000 y 158.000 kilómetros respectivamente.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC - ISO 9001: 2015 7.1.3

- ✚ **OBSERVACIÓN 15:** En lo inherente al proceso de Servicios Logísticos, para el control de la información documentada, la Empresa debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: a) distribución, acceso, recuperación y uso; b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad; c) control de cambios (por ejemplo, control de versión); d) conservación y disposición.

En gestión documental se realiza trazabilidad a la caja de archivo No.1 ubicada en la oficina de servicios logísticos, que en el formato de identificación de cajas de archivo A-GDC-FO-11 dice que contiene 7 carpetas, se toma como muestra aleatoria la carpeta No. 6 , en donde deben encontrarse las actas de reunión enero - agosto; al realizar la revisión de la carpeta en mención, se encuentra el rótulo de identificación de carpetas de archivo y la serie es correspondencia y la subserie es externa; lo que incumple las especificaciones para cajas y carpetas del archivo general de la Nación y el procedimiento de archivo de gestión.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC - ISO 9001: 2015 7.5.3.

- ✚ **OBSERVACIÓN 16:** En relación con el proceso de mercadeo, La Empresa debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

Se encontró encuesta de satisfacción del servicio realizada en el año 2024, pero no se generan acciones con base en los resultados de la actividad. No hay toma de decisiones con base en la medición de acuerdo con lo solicitado en el procedimiento medición de satisfacción al cliente.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC - ISO 9001: 2015 9.1.2

- ✚ **OBSERVACION 17:** Para el proceso de Gestión de Energía, La organización debe determinar:
 - a) qué necesita seguimiento y medición; b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición; d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

En la revisión se evidenció que el indicador de cubrimiento de la demanda no corresponde a los datos analizados. No hay indicadores que midan la gestión, el impacto y el análisis de los datos para verificar lo que está sucediendo y poder tomar decisiones. La exposición al riesgo en bolsa está en crecimiento y no se está realizando ninguna medición para generar alertas sobre el comportamiento presentado y minimizar la exposición del mercado.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC - ISO 9001: 2015 9.1

- ✚ **OBSERVACIÓN 18:** Con respecto al proceso de Planeación, La Empresa debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar; debe considerar los requisitos funcionales y de desempeño; la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares; los requisitos legales y reglamentarios; normas o códigos de prácticas que la Empresa se ha comprometido a implementar; las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Se evidenció que no se han identificado los requisitos específicos de los productos o servicios a diseñar y desarrollar en el proyecto BPIN 2024005950037 Construcción de Soluciones de Energía Fotovoltaica para vivienda individual en zona rural de los municipios de San José del Guaviare, el Retorno y Calamar.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 8.3.3

- ✚ **OBSERVACIÓN 19:** Para el proceso de Planeación, La Empresa debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen con: los requisitos de las entradas; son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios; incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación, al igual que la especificación de las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

Se evidenció que no se ha asegurado que las salidas del diseño y desarrollo cumple con los requisitos de las entradas, así como no se han definido si son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios, en el proyecto BPIN 2024005950037 Construcción de soluciones de energía fotovoltaica para vivienda individual en zona rural de los municipios de san José del Guaviare el retorno y calamar Sistema general de regalías.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 8.3.5

- ✚ **OBSERVACIÓN 20:** Con relación al proceso de Atención al Cliente, La Empresa debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas para la planificación.

No se evidencia el cumplimiento de lo establecido en el Plan de acción empresarial E-PN-PN 002, en el que se establece que se deben encontrar 9 actas de reunión de mesas técnicas; no se encuentra registro de la mesa técnica del mes de octubre, ni de noviembre del 2024.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 8.1

- ✚ **OBSERVACIÓN 21:** En lo inherente al proceso de Control Comercial, La Empresa debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

En el plan anual de reducción y mantenimiento de pérdidas de SC-CC-PN 001, la actividad 4 correspondiente a la socialización de URE Uso racional de energía no se encuentra medido el indicador, ni tampoco se encuentran las actividades de seguimiento.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 8.5.2

- ✚ **OBSERVACION 22:** Con respecto al proceso de Gestión del Talento Humano, La Empresa debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.

En el manual de funciones y competencias laborales A-GTH- MA 001 se identifica que:

- Para el cargo profesional 1 sistema de gestión de la calidad, los conocimientos básicos se encuentran establecidos ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2007 OHSAS 18001:2007.

-Para el cargo Profesional 1 seguridad industrial y salud y seguridad en el trabajo, conocimientos básicos indica código sustantivo, sistemas de control interno y calidad de trabajo.

No se encuentran los soportes que garanticen la competencia en la formación.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 7.2

- ✚ **OBSERVACIÓN 23:** Para el proceso de Gestión el Talento Humano, La Empresa debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

No se evidencia seguimiento de cómo se garantiza la competencia del personal frente al desempeño; tampoco se encuentra el registro de cómo se realiza el control de cómo la actividad del trabajo afecta al desempeño.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 7.3

- ✚ **OBSERVACIÓN 24:** En lo inherente al proceso de Vinculación de Clientes, La Empresa debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas para la planificación.

De las 5 actividades establecidas en el plan empresarial E PM PN 002 2024, se realizaron tres, se realiza solamente reunión correspondiente al cuarto trimestre 04.12.2024; El líder del proceso no cumple con el Plan de Acción Empresarial.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 8.1

- ✚ **OBSERVACIÓN 25:** Para el proceso de Vinculación de Clientes, La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad se debe controlar para asegurarse preservación y legibilidad que esté disponible y sea idónea para su uso.

Se revisa el proceso radicado 185209 SIEC, se observan tachones en el formato de acta de conexión y dictamen de inspección y verificación de instalaciones eléctricas para uso final M GCM FO 02 SOLICITUD 185209; tampoco se registra la firma del personal técnico RETIE que realiza el plano de la vivienda, ni la licencia de construcción y la certificación plena, por lo tanto se prestó el servicio sin completar los requisitos de conexión del servicio de acuerdo a lista de chequeo de conexión del servicio.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 7.5

- ✚ **OBSERVACIÓN 26:** Para el proceso de Gestión de Bienes y Servicios, la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad se debe controlar para asegurarse preservación y legibilidad que esté disponible y sea idónea para su uso.

Se evidenció que la lista de chequeo de solicitud de una oferta A GJC LCH 01 de los proveedores LA COLMENA y MEDICENTER no se encuentra diligenciada.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 7.5

- ✚ **OBSERVACIÓN 27:** En el proceso de Gestión de Bienes y Servicios, La Empresa debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes, al igual la definición y aplicación de los controles a los proveedores.

En los requisitos técnicos para el proveedor La Colmena no se encuentra el soporte de registro sanitario vigente, expedido por INVIMA según lo indicado, así como para el proveedor Medicenter lo establecido en la Resolución 754 del 31 de mayo de 2021.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 8.4.2

- ✚ **OBSERVACIÓN 28:** Con respecto al proceso de Gestión de Modelo Organizacionales, La política de la calidad debe estar disponible y mantenerse como información documentada; comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

Se evidenció que no se encuentra publicada la política de gestión de calidad en el sitio web acorde lo establecido en la Matriz de comunicación E MO MZ 002.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 5.2

- ✚ **OBSERVACIÓN 29:** Para el proceso de Gestión de Modelos Organizacionales, La Empresa debe establecer, actualizar y medir los objetivos de la calidad para las funciones necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

No se encuentra medido el objetivo del sistema de gestión de la calidad Objetivo No.4 Certificar el SGC cuyo responsable es el proceso según se indica en el Manual del sistema de gestión de calidad E-MO-MA-001

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 6.2

- ✚ **OBSERVACIÓN 30:** En el proceso de Gestión de Modelos Organizacionales, La organización debe planificar las acciones para abordar evaluar la eficacia de las acciones tomadas para los riesgos y oportunidades identificados.

En el Manual integral de administración de los riesgos y oportunidades E PN MA 001 la Política integral de administración de la incertidumbre en el numeral estrategias y cumplimiento indica que debe ser revisada anualmente, no se encuentra registro de dicha revisión ni se encuentra la evaluación por parte del proceso de planeación.

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 6.1

- ✚ **OBSERVACIÓN 31:** Para el proceso de Facturación y Recaudo, la información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad se debe controlar para asegurarse preservación y legibilidad que esté disponible y sea idónea para su uso.

Se evidenció que no se encuentran las firmas del técnico, ni la tarjeta Conte en el registro acta de suspensión para el ítem técnico que realiza la actividad Acta N° S 144325

Finalmente, se presenta el riesgo de incumplimiento de la norma NTC-ISO 9001: 2015 7.5

- ✚ **OBSERVACIÓN 32:** Los líderes de procesos de la Empresa con la coordinación de la Oficina de Calidad de la Dirección de Planeación deben realizar y cumplir las acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el fin de evitar que se materialice el riesgo de incumpliendo en los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 y poner en riesgo el Sistema de gestión de Calidad de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

En cuanto al control de gestión y resultados, antes de continuar es importante recordar lo que establece la Resolución CREG 053 DE 2000 “Por la cual se dictan reglas tendientes a promover y regular el balance entre los diferentes mecanismos de control” que en sus artículos 3 y 4 plantea lo siguiente:

“ARTICULO 3o. INSTRUMENTO UNICO DEL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS. *Los diferentes organismos de control, al realizar el control empresarial de que trata el artículo 45 de la Ley 142 de 1994, deberán ceñirse a los indicadores de gestión definidos por la Comisión de Regulación de Energía y Gas.*

Las actividades a las que hace referencia la presente resolución en el sector de electricidad son la generación, transmisión, distribución y comercialización. Las actividades, en el caso del gas natural, a que hace referencia el presente Artículo, son el transporte, la distribución y la comercialización.

Las actividades en el caso del gas licuado de petróleo (GLP), son la comercialización mayorista y la distribución”

“ARTICULO 4o. SISTEMA DE CONTROL INTERNO. *La oficina o unidad de control interno, o la que haga sus veces, será la encargada de evaluar dicho sistema y proponer a la gerencia o al jefe o representante legal de la entidad, las recomendaciones para mejorarlo.*

En tal sentido, al verificar el cumplimiento de los referentes asignados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, aplicables para el año 2024 al servicio de energía, en cumplimiento de la Resolución CREG 072 de 2002, modificada por la Resolución CREG 034 de 2004, se detectaron los siguientes aspectos:

- ✚ Para el operador de Red ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. los referentes corresponden al grupo Distribución y Comercialización de energía.
- ✚ Para el operador de red ENERGUAVIARE grupo Distribución y Comercialización los indicadores financieros a revisar corresponden a la Razón Corriente, Margen Operacional, Rotación de Cuentas por Pagar, Rotación de Cuentas por Cobrar, Cubrimiento de Gastos Financieros.

Para la vigencia 2024, se toman los referentes marco normativo internacional-NIF

REFERENTES MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL – NIF

MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL - NIIF					
GRUPO	FINANCIEROS				
	Razón Corriente (veces)	Rotación de Cuentas por Cobrar (días)	Rotación de Cuentas por Pagar (días)	Margen Operacional %	Cubrimiento de gastos financieros (veces)
Comercialización	4,27	61,83	40,74	24%	26,90
Distribución comercialización	1,84	46,94	35,86	30%	27,47
Generación Distribución Comercialización	1,96	50,47	39,82	31%	15,84
Generación	3,19	29,50	22,30	56%	10,01
Generación Comercialización	4,07	30,75	26,49	44%	8,61
Transmisión	4,81	22,79	68,04	78%	14,26

INDICADOR	META	RESULTADO	ANÁLISIS (Descripción concisa)
Razón corriente (veces) (Activo corriente/Pasivo corriente)	1,84 (Veces)	0.69 (Veces)	<p>*Activo Corriente: Efectivo, inventario, y porción corriente de deudores e inversiones.</p> <p>*Pasivo Corriente: Corresponde a la parte del pasivo que debe atender dentro del año siguiente.</p> <p>Representa la disponibilidad de liquidez con que cuenta la Empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo con base en sus activos corrientes. Es decir, que por cada \$1 que la empresa debe en sus cuentas por pagar dispone de \$0.69 para respaldar dicha deuda.</p> <p>Finalmente la Empresa NO CUMPLE con el referente definido por la SSPD.</p>
Rotación de cuentas por pagar (días) (Cuentas por pagar / Costo de ventas) *365	35.86 (Días)	63.09 (Días)	<p>*Cuentas por Pagar: Obligaciones pendientes de pago con los proveedores de bienes y servicios. No se incluyen las obligaciones fiscales pendientes.</p> <p>Este indicador nos muestra los días en promedio que tarda la Empresa para pagar sus obligaciones; es decir, la empresa tarda 63.09 días, reflejándose la necesidad de implementar estrategias en la gestión de pagos.</p> <p>Finalmente la Empresa NO CUMPLE con el referente definido por la SSPD.</p>

<p>Margen Operacional (EBITDA / Ingresos Operacionales) * 100</p>	<p>30%</p>	<p>-1.28%</p>	<p>*Ebitda: Corresponde a la utilidad antes de intereses, impuestos depreciaciones, amortizaciones y resultados operacionales. *Ingresos Operacionales: Ingresos por venta de bienes y servicios Verificando lo datos se detecta que la Empresa arroja un margen operacional correspondiente al -1.28% de perdida operacional sobre sus ingresos operacionales, luego de haber incurrido en gastos operacionales. Finalmente la Empresa NO CUMPLE con el referente definido por la SSPD.</p>
<p>Rotación de cuentas por cobrar (días) (Cuentas por cobrar /ingresos operacionales) * 365</p>	<p>46.94 (Días)</p>	<p>68.81 (Días)</p>	<p>*CUENTAS POR COBRAR: Los saldos que aún no se han recaudado de los clientes por la venta de los bienes y servicios. *INGRESOS OPERACIONALES: Ingresos por venta de bienes y servicios. El indicador nos muestra el número de días promedio en que la Empresa recupera sus cuentas por cobrar; por tanto, la Empresa tarda 68.81 días promedio en hacer efectiva su cartera. Finalmente la Empresa NO CUMPLE con el referente definido por la SSPD</p>
<p>Cubrimiento de Gastos Financieros (Veces)</p>	<p>27.47 (Veces)</p>	<p>-7.65 (Veces)</p>	<p>Representa la capacidad de generación de fondos por parte de la empresa para el pago de los gastos financieros cuyo resultado negativo muestra -7.65 (veces). Lo anterior teniendo en cuenta que La Empresa cuenta con varios créditos de tesorería, el #2323481, con el Banco Agrario, #725083030349288 y # 725083030359805. Finalmente la Empresa NO CUMPLE con el referente definido por la SSPD.</p>

- ✚ Para el operador de red ENERGUAVIARE grupo CD los indicadores administrativos técnicos a revisar corresponden a la Relación de Suscriptores Sin Medición, Relación Reclamos Facturación (por 10.000 Fact), Atención Reclamos Servicio y Atención Solicitud de Conexión.

Para la vigencia de 2024, se toman los siguientes referentes administrativos según metodología CREG:

REFERENTES TECNICOS METODOLOGÍA CREG

REFERENTES ADMINISTRATIVOS TECNICOS				
Grupo	Relación Suscriptores sin Medición (%)	Relación Reclamos Facturación (por 10.000)	Atención Reclamos Servicio (%)	Atención Solicitud de Conexión (%)
G	NA	NA	NA	NA
T	NA	NA	NA	NA
CG	5%	0,80	0%	0%
CDG	5%	21,80	0,70%	0,36%
CD	5%	17,60	0,35%	0,16%
C	5%	8,92	0,01%	0,00%

Fuente: SUI Cálculos: SSPD

RELACIÓN SUSCRIPTORES SIN MEDICIÓN (%)

$$\text{Relación Suscriptores sin Medición} = \frac{\text{Suscriptor es sin Medición}}{\text{Suscriptor es Totales}} * 100$$

REFERENTE NACIONAL			5%
SUSCRIPTORES SIN MEDICION	SIN	105	0,35%
SUSCRIPTORES TOTALES		29.432	

Para la vigencia 2024 se finaliza con 29.432 usuarios, de los cuales 105 aún se encuentran sin medición, que corresponden al 0.35%. **CUMPLE** con el referente nacional que es del 5%, pero se deben seguir haciendo las gestiones para normalizar estos Usuarios.

RELACIÓN RECLAMOS FACTURACIÓN (POR 10.000)

De acuerdo con la resolución CREG 034 DEL 2004, el indicador Relación Reclamos por Facturación (por 10.000 fact.) nos indica:

Se contabilizan únicamente los reclamos resueltos a favor del suscriptor, para el caso de los comercializadores, o a favor de quien presenta el reclamo, si se trata de las otras actividades de la cadena.

$$\text{Relación Reclamos Facturación} = \frac{\text{Reclamos Facturación}}{\text{Facturas Expedidas}} * 10,000$$

REFERENTE NACIONAL	17,60
Reclamos que acceden año 2024	649
Facturas expedidas año 2024	345,321
Indicador reclamos facturación año 2024	18,79

Para la vigencia 2024, las reclamaciones que fueron resueltas a favor del suscriptor corresponden a 649 de 345.321 facturas generadas, dando un referente de reclamaciones por encima del referente nacional de 1.19 reclamos por 10.000 facturas expedidas. **NO CUMPLE**

ATENCIÓN RECLAMOS SERVICIO (%).

Este indicador mide el porcentaje de usuarios al que se le atiende su reclamo en un número de días superior al “tiempo referencia”

$$\text{Atención Reclamos Servicio} = \frac{\text{Usuarios Afectados}}{\text{Total Usuarios}} * 100$$

REFERENTE NACIONAL		0,35%
USUARIOS AFECTADOS	0	0%
TOTAL USUARIOS	1.820	

Teniendo en cuenta que este indicador mide el porcentaje de usuarios al que se le atiende su reclamo en un número de días superior al tiempo de referencia (15 días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación); ENERGUAVIARE cumple con el referente nacional (0,35%), ya que atendió todas las reclamaciones dentro de los tiempos establecidos. **CUMPLE**

ATENCIÓN SOLICITUD DE CONEXIÓN (%).

Este indicador es aplicable a las empresas transmisoras (transportadoras), distribuidoras y comercializadoras. Mide el porcentaje de usuarios a quienes se les atiende la solicitud de conexión en un número de días superior al “tiempo referencia”. Artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

REFERENTE NACIONAL		0,16%
USUARIOS AFECTADOS	57	4,24%
TOTAL USUARIOS	1.343	

No se Cumplió el referente nacional establecido por la SSPD que corresponde a 0.16%, ya que al cierre de la vigencia 2024 se obtuvo un resultado correspondiente al 4.24% superando el referente establecido. Las razones de que algunas solicitudes superaran los tiempos de respuesta, es que en las fechas de recaudo se priorizaron las actividades de suspensión, disponiendo de todo el personal técnico

del Área Comercial y Mercadeo; de igual forma la Oficina de Matrículas aun no cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo los procesos de vinculación de clientes, haciendo referencia a equipos tecnológicos como Tablets, que sirven para la toma de georreferenciación y fotos de la conexión; al igual que la asignación de un vehículo en óptimas condiciones que sirva para el transporte de herramientas como escaleras, las cuales son útiles en condiciones que se dificulta el acceso a las redes con el equipo de alturas asignado a cada Técnico Electricista.

- ✚ **OBSERVACIÓN 33:** se deben establecer oportunamente acciones correctivas, preventivas y de mejora en los procesos inherentes a la Subgerencia Financiera y Subgerencia Comercial y Mercadeo, que conlleven al cumplimiento de los referentes dados por la SSPD y por consiguiente los indicadores regulatorios, los cuales son insumo para evaluar la gestión y los resultados de la Empresa.
- ✚ **OBSERVACIÓN 34:** El líder del Proceso de Atención al Cliente en coordinación con el Subgerente Comercial deben verificar los reclamos por facturación que acceden a favor del Suscriptor y hacer análisis de causas que permitan generar oportunamente acciones correctivas, especialmente en el código 102 “inconformidad con el consumo o producto facturado.
- ✚ **OBSERVACIÓN 35:** El líder del Proceso de Gestión Financiera debe establecer con los Profesionales competentes adscritos al Área, controles internos que conlleven a una planeación adecuada de los ingresos y gastos mensuales, en aras de mejorar la situación financiera de la Empresa y el cumplimiento de los referentes establecidos por la SSPD.
- ✚ **OBSERVACIÓN 36:** La Empresa desde el 16 de julio del año 2024 y a la fecha de presentación de este informe de evaluación del control interno no cuenta con la Auditoría Externa de Gestión y Resultados; por ende no se realizaron los cargues de información a través del Sistema Único de Información – SUI vigencia 2024.

Por el presunto incumplimiento a la Ley 689 de 2001 y la Resolución SSPD 20211000555175 del 5 de octubre de 2021, entre otras, se corre el riesgo de que se adelante investigación y sanción a la Empresa por parte del ente de control y vigilancia.

Es de señalar que el último contrato de consultoría fue el 001 de 2023, cuyo objeto fue “CONTRATAR UNA PERSONA JURÍDICA ESPECIALIZADA PARA LA AUDITORÍA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS DE LAS VIGENCIAS 2022 Y 2023 DE LA EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE - ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.”

El valor del contrato fue por DOSCIENTOS DIEZ MILLONES SEISCIENTOS MIL PESOS M/CTE (\$ 210.600.000,00). IVA INCLUIDO. Por 12 meses inicialmente, cuyo proveedor es D&S CONSULTORES Y AUDITORES SAS ZOMAC / YUDI ELIANA ZULUAGA GARCIA.

- Fecha de Inicio: 16 de enero de 2023.
- Fecha de Terminación: 15 de enero de 2024.
- Adición en tiempo: Cuatro (4) meses.
- Fecha de terminación prorroga No.1: 15 de mayo de 2024.
- Adición en tiempo: Dos (2) meses.
- Fecha de terminación prorroga No.2: 15 de julio de 2024.

6. CONCLUSIONES

Finalmente, con base en el análisis de la información anterior que muestra incumplimientos regulatorios y riesgos no controlados asociados a los procesos, se concluye que aunque la Empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. cuenta con un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados, además de una certificación vigente en calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2015, el Sistema de Control Interno en la vigencia 2024, **ES DEFICIENTE.**

La alta dirección de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. debe seguir fortaleciendo las acciones que permitan el cumplimiento regulatorio, la mejora en los procesos misionales y que los dos negocios que maneja según el RUPS Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, SIN y ZNI estén bien estructurados y funcionando acorde a las disposiciones legales vigentes del Sector Eléctrico Colombiano.



JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno

Proyectó: Yuri Alexander Lascarro
Profesional 02 Auditor Interno
Esp. en Auditoria Forense.
Esp. en Alta Gerencia.
Auditor Sistemas Integrados de Gestión