

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	1 de 12

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORIA INTERNA A TODOS LOS PROCESOS DE LA EMPRESA
DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTTO DEL GUAVIARE
ENERGUAVIARE S.A. E.S.P**

San José del Guaviare, Julio de 2026

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	2 de 12

I. INTRODUCCION

La Empresa de energía eléctrica del Departamento del Guaviare (en adelante, indistintamente ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. o la “Empresa”), es un prestador del servicio público domiciliario de energía eléctrica que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001 y las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos como empresa mixta de régimen jurídico privado, cuya composición accionaria es:

Conformación de los Accionistas	% de Acciones
Departamento del Guaviare	92,11%
Municipio San José del Guaviare	5,91%
Accionistas Minoritarios	1,98%
Total, Acciones	100%

Acorde con lo anterior, debe tenerse presente que por expresa disposición de los artículos 19, 32 en concordancia con el artículo 186 ibidem de la Ley 142 de 1994 y los artículos 7 y 8 de Ley 143 de 1994, el régimen jurídico aplicable a todos los actos o negocios jurídicos que celebre ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. corresponde al derecho privado y sus vacíos han de suplirse con normas comerciales y civiles. Es así como, las mencionadas disposiciones legales establecen lo siguiente:

"ARTÍCULO 19. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. Las empresas de servicios públicos se someterán al siguiente régimen jurídico: (..)

19.15. En lo demás, las empresas de servicios públicos se regirán por las reglas del Código de Comercio sobre sociedades anónimas. "

"ARTÍCULO 32. RÉGIMEN DE DERECHO PRIVADO PARA LOS ACTOS DE LAS EMPRESAS. Salvo en cuanto la Constitución Política o esta Ley dispongan expresamente lo contrario, la constitución, y los actos de todas las empresas de servicios públicos, así como los requeridos para la administración y el ejercicio de los derechos de todas las personas que sean socias de ellas, en lo no dispuesto en esta Ley, se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado.

La regla precedente se aplicará inclusive, a las sociedades en las que las entidades públicas sean parte, sin atender al porcentaje que sus aportes representen dentro del capital social, ni a la naturaleza del acto o del derecho que se ejerce. " (Subrayas propias).

Ahora bien, el presente programa anual de auditorías de la Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare tiene como propósito desarrollar las disposiciones establecidas en las Leyes 142 de 1994, 143 de 1994, 689 de 2001,

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	3 de 12

Estatutos de Constitución de ENERGUAVIARE SA ESP, Resoluciones CREG 053 de 2000, 072 de 2002 modificada por la 034 de 2004 y demás normas que le sean aplicables de conformidad a su naturaleza jurídica.

Es de anotar, que ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. da cumplimiento a lo dispuesto en la Circular EXTERNA N° 100-004 DE 2021 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, relacionado con la aplicabilidad de las leyes 87 de 1993 y 1474 de 2011 por parte de las empresas de servicios públicos mixtas, en materia de control Interno, para lo cual la Función Pública elevó Consulta a la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, instancia que se pronunció mediante concepto Número Único: 11001-03- 06-000-2020-00204-00 del veintitrés (23) de noviembre de 2020 (Radicación No: 2454), señalando que a las mismas 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 que el Gobierno Nacional acogió el concepto de la Sala de Consulta en mención, el Consejo para la Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- determinó 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, ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. mediante la política de control interno aprobada el 05/08/2021 basa su modelo de control en el COSO (Committee of sponsoring organizations), a partir de sus componentes:

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

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	4 de 12

2. HECHOS RELEVANTES DE LA AUDITORIA

La Auditoria se realizó a 18 de los 19 procesos que conforman el Mapa de Procesos vigente de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. conforme a los siguientes aspectos:

A. MAPA DE PROCESOS

La operación de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se estructura en un conjunto de procesos estratégicos, misionales y de apoyo que permiten dar respuesta a las necesidades de sus clientes y demás partes interesadas. Estos procesos constituyen la base del Sistema de Gestión de calidad y aseguran la coherencia entre la planificación, la ejecución y la mejora continua.

El mapa de procesos contempla:

Procesos estratégicos:

- Gestión gerencial y estratégica
- Planeación
- Control de gestión
- Gestión integral de modelos organizacionales

Procesos misionales:

- Unidad de servicios de distribución
- Control de calidad del servicio
- Mantenimiento
- Unidad de servicios de comercialización
- Control comercial
- Vinculación de clientes
- Mercadeo
- Facturación y recaudo
- Atención a clientes

Procesos de apoyo:

- Gestión de energía
- Gestión jurídica
- Gestión de bienes y servicios
- Servicios logísticos
- Gestión informática
- Gestión financiera
- Gestión del talento humano

Este esquema permite visualizar la interacción entre los diferentes componentes de la organización y cómo cada proceso aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos, a la satisfacción del cliente y al fortalecimiento de los sistemas de control interno y de gestión de calidad.

	CONTROL DE GESTIÓN Formato Informe de Auditoría Interna	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
		Versión:	2.0
		Página:	5 de 12



B. PROCESO O DEPENDENCIA AUDITADA:

No.	PROCESO	DEPENDENCIA
1	Gestión Gerencial y Estratégica	Gerencia
2	Control Comercial	Subgerencia Comercial y Mercadeo
3	Vinculación de clientes	Subgerencia Comercial y Mercadeo
4	Mercadeo	Subgerencia Comercial y Mercadeo
5	Gestión de Bienes y Servicios	Secretaría General y Jurídica
6	Servicios Logísticos	Subgerencia Administrativa
7	Operación	Subgerencia de Distribución
8	Control de Calidad de Servicios	Subgerencia de Distribución
9	Facturación y Recaudo	Subgerencia Comercial y Mercadeo
10	Atención a Clientes	Subgerencia Comercial y Mercadeo
11	Gestión Energía	Subgerencia Comercial y Mercadeo
12	Gestión Informática	Subgerencia Administrativa
13	Gestión Financiera	Subgerencia Financiera
14	Gestión del Talento Humano	Subgerencia Administrativa
15	Gestión Jurídica	Secretaría general y Jurídica
16	Planeación	Dirección de Planeación
17	Gestión Integral de Modelos Organizacionales	Dirección de Planeación
18	Mantenimiento	Subgerencia de Distribución

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	6 de 12

C. OBJETIVO

El objetivo fue verificar en cada uno de sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo, los siguientes aspectos:

La metodología empleada incluyó:

- Revisión documental de procedimientos, registros y caracterizaciones.
- Reuniones de trabajo y entrevistas con líderes de proceso.
- Socialización de buenas prácticas y acciones de mejora.
- Identificación de oportunidades de ajuste para fortalecer la gestión y asegurar la preparación frente a auditorías externas.

Las observaciones aquí consignadas no constituyen hallazgos de auditoría, sino recomendaciones y acciones de mejora que servirán como guía para que la empresa avance en la consolidación de sus sistemas de control interno, de gestión de calidad y logre un desempeño eficaz en futuras evaluaciones externas.

D. PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS

Esta auditoria hace parte del programa anual de auditorías de la Oficina de Control Interno de la Empresa vigencia 2026 y se dio en el marco de la evaluación independiente.

E. ALCANCE DE LA AUDITORIA

El alcance de La auditoría comprende la revisión de las acciones generadas durante los meses de enero a junio de 2026

3. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

3.1. PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

Observaciones:

- Acción de mejora: establecer ACPM en formato, proyectar para contratista.
- Realizar cierre con soportes de auditoría interna.
- Revisar cobertura de capacitaciones y acciones en caso de no realización, con seguimiento a indicadores.
- Revisar hojas de vida frente al manual de cargos. Roles y responsabilidades frente a deberes de trabajadores.
- Incluir revisión de hojas de vida y capacitaciones a personal directivo y gerencia.
- Revisar participación en COPASST.
- Revisar estrategia de motivación en el plan de capacitación empresarial.
- Tener soporte de capacitaciones y bienestar que realicen los demás procesos para consulta y seguimiento.

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	7 de 12

Con respecto a la Seguridad y Salud en el Trabajo:

- Registrar acciones de mejora, en planes empresariales.
- Realizar análisis de indicadores.
- Ejecutar actividades para el PVE Psicosocial.
- Incluir pasos clave que deben seguirse cuando hay un reconocimiento de pérdida de porcentaje laboral.

3.2. PROCESO: FACTURACION Y RECAUDO

Observaciones:

- Socializar inducción de lectores a talento humano.
- Socializar procedimiento de cartera al grupo de trabajo.
- Documentar producto no conforme relacionado con la no aplicación de pagos.
- Conforme al Plan de Acción empresarial: Diseñar, aprobar y socializar política de cartera.

3.3. PROCESO: SERVICIOS LOGISTICOS

Observaciones:

- Socializar el plan de mantenimiento con el grupo de trabajo.
- Herramientas menores (ej. machete): revisar pertinencia de dejar registro técnico de limpieza y mantenimiento según el plan.
- Revisar espacio para metrología y especificaciones necesarias para su adecuación.
- Preparar informe con inspección para generar hallazgo y acta de socialización.
- ACPM con SGC: revisar causa raíz y plan de acción.
- Gestión del cambio: ajustar archivo de ubicación, incluyendo procesos como SST y condiciones físicas requeridas (controles de temperatura y humedad).
- Propiedad de clientes/proveedores externos: documentar en procedimiento interno o informe diagnóstico.
- Política de incertidumbre: revisar y vincular en la caracterización.

3.4. PROCESO: OPERACIONES

Observaciones:

- Registrar soportes de ACPM establecido desde el SGC.
- Verificar las correcciones y acciones de mejora para seguimiento y cierre.
- Actualizar el manual de operaciones frente a los cambios y socializarlo con el grupo de trabajo.
- Implementación de fibra óptica para comunicaciones: tener en cuenta la oportunidad de instalación en el DOFA como oportunidad de mejora.
- Revisar actividades del proceso frente a la caracterización.
- Asegurar calibración y aseguramiento metrológico en los equipos utilizados en las subestaciones.
- Revisar hoja de vida de transformadores de potencia con soportes de

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	8 de 12

mantenimiento.

- Elaborar acta de lista de la reunión anual del manual de operaciones (antes del 30 de diciembre).
- Seguimiento a productos no conforme establecidos.

En lo inherente a lo ambiental:

- Establecer contexto organizacional y riesgos correspondientes a las actividades tendientes a la prevención del cambio climático.
- Verificar Residuos: uso de cables, no olvidar podas y control de vectores.
- Con servicios logísticos: en el ACPM establecido desde el SGC, revisar la causa raíz del hallazgo e incluir la actualización del programa de gestión integral de residuos.
- Para la acción de mejora establecida en ACPM desde el SGC: incluir la revisión del DOFA.
- Revisar DOFA del vivero: pertinencia de incluir como aspecto positivo el plan de manejo ambiental y como mejora la documentación de las actividades macro del vivero.
- No olvidar las fichas de datos de seguridad de las sustancias utilizadas en el control de vectores del vivero.
- Socializar el plan de manejo ambiental.
- Tener en cuenta los residuos químicos en el plan de manejo ambiental y socializar los temas requeridos al personal de subestación.
- Programa de ahorro de agua: seguimiento mensual de consumo, revisar pertinencia de contingencia frente a fuente hídrica, registro fotográfico e informe de diagnóstico.
- PGRS: incluir residuos químicos de operaciones, limpieza y desinfección; gestión de las podas y disposición final como material orgánico.
- Revisión por la dirección: como mejora tener en cuenta ISO 14001.

3.5. PROCESO: GESTION GERENCIAL Y ESTRATEGICA

Observaciones:

- Socializar a gerencia los aspectos relacionados con la gestión gerencial.
- Revisar matriz de comunicación que aplique a todos los procesos, incluyendo comunicaciones internas, externas y con partes interesadas.
- Actualizar y socializar el DOFA del proceso, teniendo en cuenta aspectos ambientales, viales, ciberseguridad, SST y talento humano.
- Mantener soporte de la revisión por la alta dirección y primer registro de mesa técnica gerencial.
- Revisar y consolidar los mecanismos de comunicación de los procesos en una matriz unificada que fortalezca calidad, SST y ambiente.
- Actualizar el manual de identidad corporativa, incluyendo lineamientos certificados para comunicaciones.
- Revisar la pertinencia de incluir la matriz PACI en talento humano dentro de la caracterización.
- Mantener actualizada la página web como parte de la gestión estratégica.

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	9 de 12

3.6. PROCESO: GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Observaciones:

- ACPM: registrar las acciones correctivas y preventivas realizadas conforme al hallazgo relacionado en informe de auditoría de calidad.
- Revisar el ajuste de bodega como medida preventiva frente a riesgos (ejemplo: incendio).
- Revisar el plan de acción empresarial en relación con la actividad de stock de insumos y elementos.

3.7. PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

Observaciones:

- Establecer el plan de acción de mejora del proceso, ACPM desde el SGC, indicando causa raíz y plan de acción.
- Realizar ajustes según solicitud; una vez aprobados, dejar registro de socialización.
- Ampliar análisis de indicadores que reflejen la gestión realizada, incluyendo resultados de años anteriores para comprobación.
- Revisar acción del riesgo relacionado con recaudos sin identificar, dejando soporte de lo que realiza el proceso.
- Identificar oportunidades de mejora vinculadas a brechas de software.

3.8. PROCESO: GESTIÓN DE ENERGIA

Observaciones:

- Revisar plan de acción de ACPM establecido desde el SGC y verificar socialización de actividades.
- Proyectar documento relacionado para cierre.
- Realizar seguimiento y cierre de las acciones establecidas en el plan empresarial.
- Revisar caracterización y responsables del proceso.

3.9. PROCESO: CONTROL COMERCIAL

Observaciones:

- Realizar informe semestral de ejecución del plan de pérdidas.
- Ejecutar procedimiento de suspensiones, cortes y reconexiones.
- Revisar alcance del procedimiento de cambio de comercializador.
- Evidenciar mejoras: reposición de equipos de medida y mesa técnica con distribución para direccionar pérdidas técnicas.

3.10. PROCESO: MANTENIMIENTO

Observaciones:

- Revisar causa raíz en ACPM establecido desde el SGC y planes de acción,

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	10 de 12

incluyendo subestaciones para certificación RETIE y periodicidad de mantenimiento en el programa.

- Continuar revisión de hojas de vida y certificados de patrones utilizados en calibración o aseguramiento metrológico.
- Ampliar análisis de indicadores en caso de incumplimiento y definir acciones.
- Tener en cuenta hoja de vida de medidores y competencias asociadas.
- Revisar en caracterización el ítem de servicio no conforme y su aplicabilidad en todos los procesos; actualizar procedimiento si aplica a toda la organización.

3.11. PROCESO: GESTION INFORMATICA

Observaciones:

- Revisar ACPM establecido desde el SGC y dejar registro de socialización.
- Revisar caracterización frente a cambios en documentos nuevos.
- Revisar pertinencia de incluir riesgos de ciberseguridad en el plan empresarial.
- Mantener soporte de reuniones de seguimiento y actas de socialización.
- Revisar indicadores de gestión informática y vincularlos al plan empresarial.

3.12. PROCESO: CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIOS

Observaciones:

- Revisar ACPM establecido desde el SGC y dejar registro de socialización.
- Revisar caracterización frente a cambios en documentos nuevos.
- Revisar pertinencia de incluir riesgos de calidad en el plan empresarial.
- Mantener soporte de reuniones de seguimiento y actas de socialización.
- Revisar indicadores de calidad y vincularlos al plan empresarial.
- Unificar en los indicadores la unidad de medida con las metas.
- Tener los soportes de las no conformidades de la auditoría interna.

3.13. PROCESO: JURIDICA

Observaciones:

- ACPM establecido desde el SGC: revisar causa raíz y plan de acción, dejando registro de socialización.
- Revisar caracterización frente a cambios normativos recientes.
- Mantener soporte de reuniones de seguimiento y actas de socialización.
- Revisar pertinencia de incluir riesgos jurídicos en el plan empresarial.
- Ampliar análisis de indicadores, incluyendo resultados históricos para comparación.

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	11 de 12

3.14. PROCESO: ATENCIÓN A CLIENTES

Observaciones:

- Revisar ACPM establecido desde el SGC, correcciones y ampliar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Revisar plan de acción empresarial, incluyendo la acción de reducir el indicador de reclamaciones por facturación, establecidos para la empresa.
- Actualizar con prontitud el procedimiento de quejas y reclamos.
- Revisar atención de personas con discapacidad auditiva, visual o que hablen otros idiomas.
- Revisar protocolos de atención con personas agresivas.
- Seguimiento de riesgos y oportunidades, registrar.
- Mantener soporte de reuniones de seguimiento y actas de socialización.

3.15. PROCESO: GESTION INTEGRAL DE MODELOS ORGANIZACIONALES

Observaciones:

- ACPM del proceso: revisar causa raíz y plan de acción, dejando registro de socialización.
- Revisar caracterización frente a cambios recientes en documentos.
- Mantener soporte de reuniones de seguimiento y actas de socialización.
- Revisar pertinencia de incluir riesgos identificados en el plan empresarial.
- Ampliar análisis de indicadores, incluyendo resultados históricos para comparación.

3.16. PROCESO: PLANEACIÓN

Observaciones:

- Revisar y aplicar los roles que tiene establecido como Secretario del Comité de Gestión y Control; en cuanto a citaciones a reuniones para aprobación oportuna de planes, programas, políticas, y demás documentos de competencia del Comité, de tal manera que no se genere incertidumbre en la gestión de los procesos.
- Elaborar oportunamente las actas de reunión de comité CGC para no generar incertidumbre en la gestión de los procesos.
- ACPM: revisar causa raíz y plan de acción, dejando registro de socialización.
- Revisar caracterización frente a cambios en documentos nuevos.
- Mantener soporte de reuniones de seguimiento y actas de socialización.
- Revisar pertinencia de incluir riesgos de planeación en el plan empresarial.
- Revisar indicadores de planeación y vincularlos al plan empresarial.

3.17. PROCESO: VINCULACION DE CLIENTES

Observaciones:

- Revisar ACPM establecido desde el SGC y dejar registro de socialización.
- Revisar caracterización frente a cambios en documentos nuevos.

	CONTROL DE GESTIÓN	Código:	E-CG-FO-001
		Fecha de aprobación:	25/09/2024
	Formato Informe de Auditoría Interna	Versión:	2.0
		Página:	12 de 12

- Revisar pertinencia de incluir riesgos de vinculación en el plan empresarial.
- Mantener soporte de reuniones de seguimiento y actas de socialización.
- Revisar indicadores de vinculación y vincularlos al plan empresarial.

3.18. PROCESO: MERCADEO

Observaciones:

- Revisar nuevos riesgos que se puedan presentar en el proceso, analizarlos, viabilizarlos e incluirlos en la matriz empresarial de riesgos y oportunidades.
- Control: dejar registro de las acciones de mejora realizadas y socializadas.

4. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los ACPM por parte de los líderes de procesos y los planes de mejoramiento suscritos: asegurar que cada proceso documente causa raíz, plan de acción y registro de socialización.
- Unificar indicadores: establecer criterios homogéneos de medición y metas, garantizando trazabilidad y comparabilidad entre procesos.
- Actualizar caracterizaciones: incorporar cambios normativos, tecnológicos y organizacionales en cada proceso.
- En cuanto a la Gestión de riesgos: integrar riesgos específicos de cada área en el plan empresarial, incluyendo aspectos ambientales, de calidad, SST y ciberseguridad.
- Consolidar por parte del Director de Planeación de la Empresa o a quien delegue un plan de socialización de políticas, procedimientos y mejoras para todos los procesos, con registros verificables.
- Efectuar oportunamente la preparación para auditorías externas: mantener evidencias actualizadas (actas, registros fotográficos, informes) que respalden la gestión realizada.
- Actualizar los normogramas por procesos y realizar la evaluación de los mismos; dejando evidenciado en la matriz, la identificación y la evaluación correspondiente acorde al procedimiento.
- En cuanto a la revisión por la dirección: fortalecer la participación de la alta dirección en la validación de planes y resultados, asegurando coherencia estratégica.



NOMBRE: **JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ**

CARGO: Jefe de Control Interno

Proyecto: Yuri Alexander Lascarro
Profesional 02 Auditor Interno