

	INFORME No. 002	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.		
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>			
Código: I-DGL-002	Formato: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007		
Elaboró: Maritza Portilla Álvarez, Mónica Viviana Pazmiño y Diego Javier Caicedo Ortega		Revisó: Ing. Orlando Díaz Aguirre	Vo. Bo.:	
Fecha:		Cargo: Subdirector de Manejo Ambiental		
Fecha:		Fecha:		

Certificado No. SC 4668-1
 Gestión y ejecución de proyectos para la ordenación, manejo, aprovechamiento y control de los recursos naturales renovables y otorgamiento de licencias, permisos, concesiones y autorizaciones ambientales en los departamentos de Amazonas, Caquetá y Putumayo
 ISO 9001 - 2000

1. EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

“La Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia – CORPOAMAZONIA – es una entidad de carácter público creada mediante artículo 35 de la Ley 99 del 22 de diciembre de 1993, encargada de proteger y administrar el Medio Ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible en los departamentos de Amazonas, Caquetá y Putumayo. Se compromete a: cumplir con sus funciones de una manera eficaz, eficiente y efectiva mediante el fortalecimiento del recurso humano, la administración adecuada de los recursos físicos y financieros que le permitan garantizar la satisfacción de sus usuarios a través de su mejoramiento continuo.”

TABLA 1. EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

No.	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La política de calidad es apropiada a la naturaleza de la corporación expresada en la misión	X		Ver Anexo A. Informe No. 001 de Evaluación de la Encuesta
2	La política de calidad declara los compromisos con el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo.	X		Se sigue contemplado en la formulación de la Política de Calidad, la cual no ha sido modificada.
3	La política de calidad ha sido entendida por los funcionarios	X		Ver Anexo A. Informe No. 001 de Evaluación de la Encuesta
4	Se debe modificar la política de calidad		X	Ver Anexo A. Informe No. 001 de Evaluación de la Encuesta

2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

- Prestar eficaz, eficiente y efectivamente los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIA, para cumplir con el encargo de proteger y administrar el medio ambiente y los recursos naturales renovables del área de jurisdicción, de acuerdo a la normatividad legal vigente.
- Implementar una política para el fortalecimiento del recurso humano de la Corporación
- Diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento financiero y optimizar la administración de los recursos físicos de la Institución.
- Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad (Ver Anexo B. Informe del Plan Operativo Anual de Calidad- POAC 2007)

Ruta: \\192.168.1.9\Dirección\03 - Sist Integrado Gestion\03. Informes Anuales Revisión\SGC\2007\F-MCO-11 Informe Segunda Revisión SGC 2007.doc



	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 Certificado No. SC 2008
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

TABLA 2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR O PRODUCTO	FORMULA DE CÁLCULO	META LOGRADA	META FIJADA	
Prestar eficaz, eficiente y efectivamente los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIA de acuerdo a las normas legales y demás disposiciones que la rigen	% de Trámites Admitidos Oportunamente	= (No. de trámites con Auto de Inicio Expedido Oportunamente /No. de trámites solicitados) x 100%	85%	90%	
	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite	Licencias Ambientales que NO requieren D.A.A		4,2	≤ 2.5
		Licencia Ambiental Global para Minería		1,9	≤ 2.5
		Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados o Domésticos		2,8	≤ 2.5
		Aprovechamiento Forestal Único o Persistente		8,1	≤ 2.5
		Autorización para Aprovechamiento Forestal Único o Persistente		5,9	≤ 2.5
		Permiso de Vertimiento		8,2	≤ 2.5
		Ocupación de Cauces, Playas y Lechos		1,2	≤ 2.5
		Permiso de Investigación		1,2	≤ 2.5
		Permiso de Emisiones Atmosféricas		1,7	≤ 2.5
		Permiso de Prospección de Aguas Subterráneas		2,1	≤ 2.5
Concesión de Aguas (Superficiales o Subterráneas)		9,0	≤ 2.5		
% de Expedientes con Seguimiento	= (No. de Expedientes con Visita de Seguimiento Oportuna/No. Expedientes que requerían Visita de Seguimiento en el periodo evaluado) x 100	67%	70%		
% de Proyectos Viabilizados	= (Proyectos viabilizados / Total de proyectos registrados) x 100%	71%	40%		
% de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente	= (Derechos de Petición Atendidos Oportunamente/Derechos de Petición recibidos) x 100%	64%	100%		



INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.





Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia



Código: F-MCO-011

Versión: 1.0-2007

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR O PRODUCTO	FORMULA DE CÁLCULO	META LOGRADA	META FIJADA
Implementar una política para el fortalecimiento del recurso humano de la Corporación	% de Cumplimiento y Eficacia de la Capacitación	= (No. de funcionarios capacitados / No. de funcionarios programados para la capacitación) X 100	47%	80%
	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social	= (No. de servidores públicos asistentes realizadas / No. de actividades programadas) x 100%	90%	70%
		= (No. de actividades realizadas / No. de actividades programadas) x 100%	94%	70%
Diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento financiero y la administración de los recursos físicos de la Institución	% de Ejecución Anual del Plan de Acción Trienal 2007-2009	= (No. de metas cumplidas/No. de metas definidas) x 100%	86%	90%
		= (Inversión ejecutada/ Inversión programada) x 100%	89%	100%
	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	89%	80%
	% de Recursos Adicionales al Presupuesto Gestionados con Proyectos	= (Recursos Gestionados con Proyectos / Total de Presupuesto de Inversión de la Corporación) x 100%	43%	20%
	% Calidad de los Bienes Recepcionados	= (No. de adquisiciones recepcionadas conformes/No. de adquisiciones recepcionadas) x 100%	100%	90%
	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento	= (No. de actividades de mantenimiento ejecutas/No. de actividades de mantenimiento programadas) x 100%	51%	80%

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 20683</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR O PRODUCTO	FORMULA DE CÁLCULO	META LOGRADA	META FIJADA
Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR	ETAPA DE EVALUACIÓN		Bueno: 90%
		Bueno:	86%	
		ETAPA DE SEGUIMIENTO		
		Bueno:	88%	
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR	ETAPA DE EVALUACIÓN		
		Bueno:	75%	
ETAPA DE SEGUIMIENTO		Bueno:	81%	
Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad	% Acciones Correctivas Cerradas	= (No. de Acciones Correctivas Cerradas/ No. de Acciones Correctivas Identificadas) x 100%	76%	90%
	% de Acciones Preventivas Cerradas	= (No. de Acciones Preventivas Cerradas/ No. de Acciones Preventivas Identificadas) x 100%	100%	90%
	% de Acciones de Mejora Implementadas	= (No. de Acciones de Mejora adoptadas/ No. de Acciones de Mejora Planteadas) x 100%	80%	90%
	% Expedientes Conformes LAR	= (No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	44%	50%
	% Expedientes Conformes GPR	= (No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	61%	50%

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007	

3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD

3.1. ANÁLISIS POR PROCESO

TABLA 3. ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR PROCESO

PROCESO *	NC	OM	HT	PH
Planificación Corporativa	2	7	9	6%
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	2	8	10	6%
Mejoramiento Continuo	6	7	13	8%
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales	15	13	28	18%
Gestión de Proyectos	7	3	10	6%
Contratación de Bienes y Servicios	14	10	24	16%
Gestión del Talento Humano	6	4	10	6%
Gestión de Recursos Físicos	13	14	27	18%
Gestión Documental	14	9	23	15%
TOTAL	79	75	154	100%

OM: Oportunidades de Mejora
NC: No Conformidades

HT Hallazgos Totales (OM + HT)
PH Porcentaje de Hallazgos (HT/Sum HT * 100%)

*Ver Anexo C, D, E. Análisis Auditorías Internas de Calidad



COMENTARIOS

Resultados de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora de las Auditorías Internas de Calidad realizadas en las siguientes fechas:

NO.	AUDITORÍA	AUDITOR LÍDER	FECHA
1	Dirección General	José Eliécer Robles	3 – 5 Octubre de 2007
2	Dirección Territorial Amazonas	Orlando Díaz Aguirre	1 – 2 Octubre de 2006
3	Dirección Territorial Putumayo	Orlando Díaz Aguirre	4 Octubre de 2006
4	Dirección Territorial Caquetá	Lilia Claros Llanos	1 – 2 Octubre de 2007

ANÁLISIS:



- Los Procesos que mayor número de No Conformidades presentaron durante la realización de la Auditoría Interna fueron en orden descendente:
 - Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales (15)
 - Contratación de Bienes y Servicios (14) y Gestión Documental (14)
 - Gestión de Recursos Físicos (13)
- Los Procesos que mayor número de Oportunidades de Mejora presentaron durante la realización de las Auditoría Interna fueron:
 - Gestión de Recursos Físicos (14)
 - Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales (13)
 - Contratación de Bienes y Servicios (10)

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007	

3.2. ANÁLISIS POR REQUISITO NTC ISO 9001:2000 Y NTCGP 1000:2004

TABLA 3. ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR REQUISITO

ANÁLISIS POR AUDITORÍAS INTERNAS Y PREAUDITORÍAS*				
REQUISITO	NC	OM	HT	PH
4. Requisitos Generales	57	37	94	47%
5. Responsabilidad de la Dirección	6	7	13	6%
6. Gestión de Recursos	9	22	31	15%
7. Prestación del Servicio	32	16	48	24%
8. Medición Análisis y Mejora	7	9	16	8%
Subtotal	111	91	202	100%
OM: Oportunidades de Mejora HT Hallazgos Totales (OB + HT) NC: No Conformidades PH Porcentaje de Hallazgos (HT/Sum HT * 100%)				
<i>*Ver Anexo C, D, E. Análisis Auditorías Internas de Calidad</i>				
COMENTARIOS				
Resultados de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora de las Auditorías Internas de Calidad realizadas en las siguientes fechas:				
NO.	AUDITORÍA	AUDITOR LÍDER	FECHA	
1	Dirección General	José Eliécer Robles	3 – 5 Octubre de 2007	
2	Dirección Territorial Amazonas	Orlando Díaz Aguirre	1 – 2 Octubre de 2006	
3	Dirección Territorial Putumayo	Orlando Díaz Aguirre	4 Octubre de 2006	
4	Dirección Territorial Caquetá	Lilia Claros Llanos	1 – 2 Octubre de 2007	
ANÁLISIS:				
<ul style="list-style-type: none"> • Los requisitos que mayor número de No Conformidades presentaron en orden descendente, fueron los relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> a. Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad (57) b. Numeral 7. Prestación del Servicio (32) • Los requisitos que mayor número de Observaciones u Oportunidades de Mejora presentaron en orden descendente, fueron los relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> a. Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad (37) b. Numeral 6. Gestión de Recursos (22). 				

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007	

3.3. ANÁLISIS POR AUDITORIA

TABLA 4. ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR AUDITORÍA INDEPENDIENTE

AUDITORIA No.	NC	OM	HT	PH
Auditoría No. 5 DTC	15	14	29	19%
Auditoría No. 6 DTA	23	11	34	22%
Auditoría No. 7 DG	30	41	71	46%
Auditoría No. 8 DTP	11	9	20	13%
Subtotal	79	75	154	100%
*Ver Anexo C, D, E. Análisis Auditorías Internas de Calidad				
COMENTARIOS				
Resultados de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora de las Auditorías Internas de Calidad realizadas en las siguientes fechas:				
NO.	AUDITORÍA	AUDITOR LÍDER	FECHA	
1	Dirección General	José Eliécer Robles	3 – 5 Octubre de 2007	
2	Dirección Territorial Amazonas	Orlando Díaz Aguirre	1 – 2 Octubre de 2006	
3	Dirección Territorial Putumayo	Orlando Díaz Aguirre	4 Octubre de 2006	
4	Dirección Territorial Caquetá	Lilia Claros Llanos	1 – 2 Octubre de 2007	

OM: Oportunidades de Mejora

NC: No Conformidades

HT Hallazgos Totales (OB + HT)



PH Porcentaje de Hallazgos (HT/Sum HT * 100%)

4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

4.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

- **PROCESO: LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES**

La muestra de los expedientes a los cuales se les realizó la Encuesta de Satisfacción del Cliente tanto en la Etapa de Evaluación como en la de Seguimiento (*Ver Anexo F. Ficha Técnica de Encuesta de Satisfacción del Cliente LAR, 2007*), fue generada por la Subdirección de Manejo Ambiental de acuerdo al Procedimiento establecido en el Manual del Proceso de Mejoramiento Continuo, y enviada a las Direcciones Territoriales de Amazonas, Caquetá y Putumayo mediante memorando SMA-0655 del 24 de octubre de 2007.

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007	



Análisis de Resultados

De acuerdo al Consolidado del Muestreo de las Encuestas de Satisfacción del Cliente (Ver Anexo. G Consolidado del Muestreo de las Encuestas de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR), se obtuvieron los siguientes resultados:

TABLA 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PROCESO LAR

	Año 2007		
	ETAPA DE EVALUACIÓN	ETAPA DE SEGUIMIENTO	PROMEDIO GENERAL
No. de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	61	51	Meta: 90%
Total Usuarios Encuestados	72	57	87%
% de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	86%	89%	

- ⇒ De los 72 encuestados (personas naturales y jurídicas, y administraciones municipales) en la Etapa de Evaluación del proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales:
- 61 manifestaron estar satisfechos frente a la prestación del servicio es decir el 85% de los encuestados; 10 manifestaron estar medianamente satisfechos es decir el 14% de los encuestados; 1 manifestó estar insatisfecho que representa el 1%; lo cual evidencia el interés que ha puesto la Corporación en toda su área de jurisdicción a través de sus Direcciones Territoriales, Unidades Operativas y Subdirección de Manejo Ambiental en continuar fortaleciendo el Proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales, como el pilar principal de su misión y de su razón de ser como Autoridad Ambiental.
- ⇒ De los 57 encuestados (personas naturales y jurídicas, y administraciones municipales) en la Etapa de Seguimiento del Proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales:
- 51 manifestaron positivamente estar conformes frente al seguimiento ambiental realizado por las Direcciones Territoriales, es decir un 89% de los encuestados; 6 se manifiestan de forma negativa principalmente porque no se cumple con anunciar previamente la visita, cumplir con la fecha programada y dar a conocer los resultados de las mismas, es decir el 11% de los encuestados; por lo cual las respectivas Direcciones Territoriales han establecido acciones encaminadas a buscar alternativas de solución, como recordar permanentemente a los profesionales la importancia de la aplicación del Proceso LAR y del acercamiento y calidad de la información que se suministre a los diferentes usuarios, y un mejoramiento continuo para el cumplimiento de las metas propuestas, aprovechamiento del tiempo y aumento de la efectividad.

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007	

• **PROCESO: GESTIÓN DE PROYECTOS**

La muestra de los expedientes a los cuales se les realizó la Encuesta de Satisfacción del Cliente tanto en la Etapa de Evaluación como en la de Seguimiento (*Ver Anexo H. Ficha Técnica de Encuesta de Satisfacción del Cliente GPR, 2007*), fue generada por la Subdirección de Planificación de acuerdo al Procedimiento establecido en el Manual del Proceso de Mejoramiento Continuo, y enviada a las Direcciones Territoriales de Amazonas, Caquetá y Putumayo mediante los memorandos SPL-0398, SPL-0399 y SPL-0400 del 14 de noviembre de 2007.

Análisis de Resultados



De acuerdo al Consolidado del Muestreo de las Encuestas de Satisfacción del Cliente (*Ver Anexo. I. Consolidado del Muestreo de las Encuestas de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR*), se obtuvieron los siguientes resultados:

TABLA 6. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PROCESO GPR

	AÑO 2007		
	ETAPA DE EVALUACIÓN	ETAPA DE SEGUIMIENTO	PROMEDIO GENERAL
No. de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	16	51	Meta: 90%
Total Usuarios Encuestados	23	59	78%
% de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	70%	86%	

- ⇒ De los 23 encuestados (personas naturales y jurídicas, gobernaciones y administraciones municipales) en la Etapa de Evaluación del proceso de Gestión de Proyectos:
 - 16 manifestaron estar satisfechos frente a la prestación del servicio es decir el 70% de los encuestados; 6 manifestaron estar medianamente satisfechos es decir el 26% de los encuestados; 2 manifestaron estar insatisfechos que representan el 9%; lo cual evidencia el interés que ha puesto la Corporación en toda su área de jurisdicción a través de sus Direcciones Territoriales y la Subdirección de Planificación en fortalecer el Proceso de Gestión de Proyectos, como una estrategia de enfoque hacia la comunidad en el cumplimiento de su misión ambiental.

- ⇒ De los 59 encuestados (personas naturales y jurídicas, gobernaciones y administraciones municipales) en la Etapa de Seguimiento del Proceso de de Gestión de Proyectos:
 - 51 manifestaron positivamente estar conformes frente al seguimiento a los convenios realizado por las Direcciones Territoriales, es decir un 86% de los

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007	

encuestados; 8 se manifiestan de forma negativa principalmente porque no se cumple con anunciar previamente la visita, cumplir con la fecha programada y dar a conocer los resultados de las mismas, es decir el 14% de los encuestados; por lo cual las respectivas Direcciones Territoriales han establecido acciones encaminadas a buscar alternativas de solución de la mano con el proceso de reestructuración que viene adelantando el Banco de Proyectos de la Subdirección de Planificación en busca del mejoramiento continuo del proceso para el cumplimiento de las metas propuestas, optimización de los recursos y aumento de un impacto ambiental positivo en la comunidad.

4.2. QUEJAS DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Ver Anexo J. Informe PQR

TABLA 7. DERECHOS DE PETICIÓN - INFORME ANUAL 2007

CONSOLIDADO 2007	PETICIONES		
	RADICADOS	ATENDIDOS OPORTUNAMENTE	%
Dirección Territorial Amazonas	6	4	67
Dirección Territorial Caquetá	34	25	74
Dirección Territorial Putumayo	25	21	84
Dirección General	44	20	45
TOTAL	109	70	64

PETICIÓN	DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ	DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO	DIRECCIÓN GENERAL	TOTAL
Cómo han actuado en caso concreto	5	15	16	33	69
Permitan el acceso a documentos públicos	0	0	0	0	0
Expidan copias de documentos	0	0	4	2	6
Expidan certificación	0	0	0	5	5
Solicitud para que se actúe en caso concreto	1	19	5	4	27
Total	6	34	25	44	109

PROCESO	DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ	DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO	DIRECCIÓN GENERAL	TOTAL
LAR	3	10	10	6	29
GPR	1	0	1	2	4
Total	4	10	11	8	33

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007	



INDICADOR **% Derechos de Petición Atendidos Oportunamente**

Derechos de petición atendidos oportunamente $\frac{\quad}{\quad} \times 100 = \frac{70}{109} \times 100 = 64$
Derechos de petición recibidos

TABLA 8. DENUNCIAS - INFORME ANUAL 2007

CONSOLIDADO 2007	DENUNCIAS		
	RADICADOS	ATENDIDOS OPORTUNAMENTE	%
Dirección Territorial Amazonas	29	15	52
Dirección Territorial Caquetá	51	21	41
Dirección Territorial Putumayo	111	94	85
Dirección General	13	11	85
TOTAL	204	141	69

DENUNCIA	DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ	DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO	DIRECCIÓN GENERAL	TOTAL
AGUA					
Invasión de áreas y usurpación de aguas			3		3
Vertimiento de aguas residuales	4	6	8		18
Contaminación cuerpos de agua-crudo	2		18		20
Concesión de aguas			1		1
Afectación de humedales			1		1
Lavadero de carros		1			1
AIRE					
Ruido – Emisiones- quemas	7	4	25		36
SUELO					
Dragado y construcción margen de ríos	1		9		10
Extracción minera		5	8		13
Utilización de explosivos			1		1
Contaminación residuos sólidos			2		2
Botadero de escombros		3			3
AVI-FAUNA					
Explotación ilegal de fauna silvestre	1	1	1		3
Comercialización carne silvestre		1			1
Atentado aves y peces			2		2
Afectación pesca artesanal			1		1
FLORA					

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

DENUNCIA	DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS	DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ	DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO	DIRECCIÓN GENERAL	TOTAL
Explotación-tala-quema ilegal	12	19	23		54
OTROS					
Invasión propiedad privada		1			1
Oposición construcción matadero			2		2
Contratación	1			2	3
Nómina				1	1
Contaminación ambiental	1		4		5
Suspensión Licencia Ambiental y cierre planta tratamiento			1		1
Pago arrendamiento				1	1
Realización monitoreos ambientales contemplados en un permiso				1	1
Invasión espacio público		2	1		3
Contratación personal				1	1
Información proyecto frutales promisorios				1	1
Débil gestión d la Corporación.				6	6
Otros conceptos		8			8
TOTAL	29	51	111	13	204



INDICADOR

% Denuncias Atendidas Oportunamente = $\frac{141}{204} \times 100 = 69\%$

TABLA 9. INFORME CONSOLIDADO PQR - 2007

CONSOLIDADO 2007	PETICIONES		
	RADICADOS	ATENDIDOS OPORTUNAMENTE	%
Dirección Territorial Amazonas	6	4	67
Dirección Territorial Caquetá	34	25	74
Dirección Territorial Putumayo	25	21	84
Dirección General	44	20	45
TOTAL	109	70	64

CONSOLIDADO 2007	DENUNCIAS		
	RADICADOS	ATENDIDOS OPORTUNAMENTE	%
Dirección Territorial Amazonas	29	15	52
Dirección Territorial Caquetá	51	21	41
Dirección Territorial Putumayo	111	94	85
Dirección General	13	11	85
TOTAL	204	141	69

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

CONSOLIDADO 2007	QUEJAS		
	RADICADOS	ATENDIDOS OPORTUNAMENTE	%
Dirección Territorial Amazonas			
Dirección Territorial Caquetá			
Dirección Territorial Putumayo			
Dirección General	2	2	100
TOTAL	2	2	100

INDICADOR = % Derechos de Petición, Quejas, Denuncias Atendidas oportunamente = 69%
Derechos de Petición, Quejas, Denuncias Radicadas

$$\frac{70+141+2}{109+204+2} \times 100 = \frac{213}{325} = 69\%$$

TABLA 10. CLASIFICACIÓN POR PROCESOS MISIONALES & DERECHOS DE PETICIÓN

DERECHOS DE PETICIÓN	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE			TOTAL		
	LAR	GPR	Total	LAR	GPR	Total	LAR	GPR	Total	LAR	GPR	Total	LAR	GPR	Total
DTA	1	0	1	2	0	2	0	1	1	0	0	0	3	1	4
DTC	2	0	2	2	0	2	3	0	3	3	0	3	10	0	10
DTP	1	1	2	2	0	2	4	0	4	3	0	3	10	1	11
DGL	1	0	1	0	1	1	0	0	0	5	1	6	6	2	8
TOTAL	5	1	6	6	1	7	7	1	8	11	1	12	29	4	33

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

5.1. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO (MISIONALES):

TABLA 11. PRODUCTOS CONFORMES Y NO CONFORMES DE LOS PROCESOS MISIONALES

PROCESO	No. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
LAR	200	88	112	44%	56%
GPR	28	17	11	61%	39%
TOTAL	228	105	123		



	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 20083</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

TABLA 12. CLASIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA EL PROCESO MISIONAL: LAR

LAR					
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	No. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS				TOTAL
	SMA	DTA	DTC	DTP	
Hoja de Seguimiento a expedientes mal diligenciada	29	17	1	5	52
Demora en la realización de visita y elaboración del concepto técnico	9	15	7		31
Expedientes sin Hoja de Seguimiento	6	17	4		27
Demora en la Notificación del Auto de Inicio de Trámite		21	2		23
No realización de la Visita de Seguimiento	21		2		23
Foliación Parcial	5	8		8	21
Demora en la elaboración y firma del Auto de Inicio de Trámite		20			20
Resolución sin Publicación por el Usuario	7	12			19
Falta de actualización del SISA	10	4		1	15
FUN mal diligenciado	2	13			15
Documentos sin firmar	8	3		2	13
Auto de Iniciación de Trámite sin Publicar	4	8	1		13
Documentos no archivados procedimentalmente		12	1		13
Demora en la elaboración de la Resolución	5		6		11
Realización de trámites sin orden procedimental	8		1		9
Anexos FUN incompletos	4	5			9
Demora en la Notificación de la Resolución		4	1	3	8
Documentos no archivados cronológicamente	1	5			6
Expedientes sin foliar	1		5		6



INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia



Código: F-MCO-011

Versión: 1.0-2007

LAR					
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	No. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS				TOTAL
	SMA	DTA	DTC	DTP	
Demora en la entrega de los Estudios Ambientales por parte del usuario	2		3		5
Demora en la Notificación del Auto de Cierre	1	4			5
Demora en el pago de la visita de seguimiento				4	4
Demora en la elaboración de Autos de Cierre	4				4
Demora en la entrega del Contrato y Plan de Asistencia Técnica por parte del usuario	2		1		3
Duplicidad de información en los expedientes	1		2		3
Expedientes mal codificados		1		2	3
No Aviso de la Visita de Evaluación	2				2
Ingreso erróneo de datos al SISA	1	1			2
Expedientes mal foliados	1		1		2
Expedientes con información incompleta	1		1		2
Demora en la elaboración de la Resolución de Prorroga	1		1		2
Folios ilegibles	1				1
No evidencia del pago de la Tarifa de Evaluación por el Usuario		1			1
No se evidencia solicitud del cupo forestal a la SMA		1			1
Diferencia entre el valor liquidado y pagado del Pago de la Tarifa	1				1
Expedientes sin radicación de entrega de documentos por parte del usuario	1				1
Hojas fax en los expedientes				1	1
No esta el formato de liquidación del la visita técnica				1	1
Solicitud del tramite con el formulario FUT				1	1





	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 20083</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

TABLA 13. CLASIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA EL PROCESO MISIONAL: GPR

GPR					
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	No. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS				TOTAL
	SPL	DTA	DTC	DTP	
Falta foliación		15	6	1	22
Identificación del Expediente no acorde con el modelo del Manual		6	13		19
El expediente no esta organizado cronológicamente		6	6		12
Expedientes con anexos incompletos	2		2		4
Falta de seguimiento del envío de proyectos de las Direcciones Territoriales a la Dirección General		3			3
Proyectos formulados fuera del alcance del PAT 2007-2009 o de la misión de CORPOAMAZONIA	2				2
Falta de información en el expediente		2			2
Sin ficha de radicación		2			2
Asignación de consecutivos para radicación errónea		1			1
Demora en la evaluación y viabilización por el Banco de Proyectos		1			1
Proyectos presentados con otras metodologías	1				1
Falta fecha de radicación del concepto técnico			1		1
COMENTARIOS					
<p>⇒ Del Proceso LAR:</p> <p>En orden descendiente los siguientes fueron los Productos No Conformes que con mayor frecuencia se presentaron en los expedientes revisados en las tres Direcciones Territoriales:</p>					
TIPO DE NO CONFORMIDAD		FRECUENCIA			
Hoja de Seguimiento a expedientes mal diligenciada		52			
Demora en la realización de visita y elaboración del concepto técnico		31			
Expedientes sin Hoja de Seguimiento		27			
Demora en la Notificación del Auto de Inicio de Trámite		23			
No realización de la Visita de Seguimiento		23			
Foliación Parcial		21			
Demora en la elaboración y firma del Auto de Inicio de Trámite		20			
Resolución sin Publicación por el Usuario		19			
Falta de actualización del SISA		15			
FUN mal diligenciado		15			

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

⇒ **Del Proceso GPR:**

En orden descendiente los siguientes fueron los Productos No Conformes que con mayor frecuencia se presentaron en los expedientes revisados en las tres Direcciones Territoriales:



TIPO DE NO CONFORMIDAD	FRECUENCIA
Falta foliación	22
Identificación del Expediente no acorde con el modelo del Manual	19
El expediente no esta organizado cronológicamente	12

5.2. CONFORMIDAD DE PROCESOS DEL S.G.C

Ver Anexo K. Medición Indicadores I Semestre y Anexo L. Medición Indicadores II Semestre

TABLA 14. REPORTE ANUAL DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS DEL SGC

PROCESOS ESTRATÉGICOS					
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	META FIJADA	ESTADO
PCO	% de Ejecución Anual del Plan de Acción Trienal 2007-2009	= (No. de metas cumplidas/No. de metas definidas) x 100%	86%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 95%
		= (Inversión ejecutada/ Inversión programada) x 100%	89%	100%	META NO LOGRADA % Logro: 89%
	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	= (\$ 12.326'267.096,31/ \$ 13.803'348.252,00) x 100 = 89%	80%	META LOGRADA
SGC	% de Ejecución del POAC	=(Actividades ejecutadas oportunamente/ Actividades programadas) x 100%	= (21/22) x 100% = 95%	90%	META LOGRADA

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

PROCESOS ESTRATÉGICOS					
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	META FIJADA	ESTADO
MCO	% de Acciones Correctivas Cerradas	= (No. de acciones correctivas cerradas/No. de acciones correctivas identificadas) x 100%	= (105/138 X 100% = 76%)	90%	META NO LOGRADA % Logro: 84%
	% de Acciones Preventivas Cerradas	= (No. de acciones preventivas cerradas / No. de acciones preventivas identificadss) x 100%	= (25/25 X 100% = 100%)	90%	META LOGRADA
	% de Acciones Mejora Adoptadas	= (No. de acciones de mejora adoptadas / No. de acciones de mejora planteadas) x 100%	= (90/112) X 100% = 80%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 89%
	% de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente	= (Derechos de Petición Atendidos Oportunamente / Derechos de Petición recibidos) x 100%	= (70/109) X 100% = 64%	100%	META NO LOGRADA % Logro: 64%







	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 20083</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

TABLA 15. REPORTE ANUAL DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS MISIONALES DEL SGC

PROCESOS MISIONALES							
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
LAR	% de Trámites Admitidos Oportunamente	= (No. de Trámites con Auto de Inicio/No. de Trámites Solicitados) x 100%	DTA	37/53	70%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 94%
			DTC	47/47	100%		
			DTP	149/178	84%		
			Total	233/278	85%		
	% Trámites Resueltos Oportunamente	= No. de Trámites Resueltos/No. de Trámites Solicitados x 100% (Resueltos: Con notificación de la Resolución y Cerrados)	DTA	3/21	13%	80%	META NO LOGRADA % Logro: 20% Se establece cambio en el Segundo Semestre
			DTC	4/19	21%		
			DTP	7/47	15%		
			Total	14/87	16%		
	Productos No Conformes	= (No. de Productos No Conformes Cerrados/No. Productos No Conformes Identificados) x 100%	DTA	47/47	100%	90%	META LOGRADA
			DTC	25/25	100%		
			DTP	30/30	100%		
			DG	36/49	74%		
	Total	102/102	91%				
	% de Satisfacción del Cliente (Etapa de Evaluación)	= (Total de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados) X 100%	DTA	Bueno	88%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 96%
				Regular	13%		
				Malo	0%		
DTC			Bueno	81%			
			Regular	16%			
			Malo	3%			
DTP			Bueno	88%			
			Regular	12%			
			Malo	0%			
Total			Bueno	86%			
% de Satisfacción del Cliente (Etapa de Seguimiento)	= (Total de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados) X 100%	DTA	Bueno (SI)	78%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 98	
			Malo (NO)	22%			
			N.R.	---			

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

PROCESOS MISIONALES						
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META FIJADA	ESTADO
			DTC	Bueno (SI)	95%	
				Malo (NO)	5%	
				N.R.	---	
			DTP	Bueno (SI)	91%	
				Malo (NO)	9%	
				N.R.	---	
			Total	Bueno	88%	

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO				META FIJADA	ESTADO	
LAR	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del trámite	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de otorgamiento de Licencias Ambientales que NO requieren D.A.A		No. Trámites	Días CAZ	Días LAR	ÍNDICE	META ≤2.5	META NO LOGRADA Índice Superado en 1.68 veces
			DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.		
			DTC	1	1153	185	6.2		
			DTP	1	395	185	2.1		
			PROMEDIO GENERAL	2	774	185	4.2		
		Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de otorgamiento de Licencia Ambiental Global para Minería	DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.	META ≤2.5	META LOGRADA
			DTC	0	N.A.	N.A.	N.A.		
			DTP	1	268	140	1.9		
			PROMEDIO GENERAL	1	268	140	1.9		
		Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados o Domésticos	DTA	11	43	30	1.4	META ≤2.5	META NO LOGRADA Índice Superado en 1.12 veces
			DTC	3	62	30	2.1		
			DTP	33	98	30	3.3		
			PROMEDIO GENERAL	47	83	30	2.8		
		Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Aprovechamiento Forestal Único o Persistente	DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.	META ≤2.5	META NO LOGRADA Índice Superado en 3.24 Veces
			DTC	0	N.A.	N.A.	N.A.		
			DTP	2	527	65	8.1		
PROMEDIO GENERAL	2		527	65	8.1				
Índice Tiempo Promedio Efectivo	DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.	META			



INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.





Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-MCO-011

Versión: 1.0-2007

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO				META FIJADA	ESTADO	
		de duración del Trámite de Otorgamiento de una Autorización para Aprovechamiento Forestal Único o Persistente	DTC	34	424	55	7.7	≤2.5	META NO LOGRADA Índice Superado en 2.36 Veces
			DTP	23	175	55	3.2		
			PROMEDIO GENERAL	57	323	55	5.9		
			DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.		
		Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Vertimiento	DTC	5	312	35	8.9	META ≤2.5	META NO LOGRADA Índice Superado en 3.28 veces
			DTP	1	164	35	4.7		
			PROMEDIO GENERAL	6	287	35	8.2		
			DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.		
		Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de una Ocupación de Cauces, Playas y Lechos	DTC	0	N.A.	N.A.	N.A.	META ≤2.5	META LOGRADA
			DTP	4	43	35	1.2		
			PROMEDIO GENERAL	4	43	35	1.2		
			DTA	1	116	40	2.9		
		Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Investigación	DTC	0	N.A.	N.A.	N.A.	META ≤2.5	META LOGRADA
			DTP	0	N.A.	N.A.	N.A.		
			PROMEDIO GENERAL	1	116	40	1.2		
			DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.		
		Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Emisiones Atmosféricas	DTC	1	101	85	1.2	META ≤2.5	META LOGRADA
			DTP	1	194	85	2.3		
			PROMEDIO GENERAL	2	148	85	1.7		
			DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.		
		Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Prospección de Aguas Subterráneas	DTC	0	N.A.	N.A.	N.A.	META ≤2.5	META LOGRADA
			DTP	3	63	30	2.1		
			PROMEDIO GENERAL	3	63	30	2.1		
			DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.		
		Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de una Concesión de Aguas (Superficiales o Subterráneas)	DTC	8	738	40	18.5	META ≤2.5	META NO LOGRADA Índice Superado en 3.60 veces
			DTP	17	182	40	4.5		
			PROMEDIO GENERAL	25	360	40	9.0		
			DTA	0	N.A.	N.A.	N.A.		
	% Expedientes con Seguimiento		EN SEGUIMIENTO	PARA VISITA DE SGTO.	CON VISITA DE SEGTO.	%	70%	META NO	

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 20083</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO				META FIJADA	ESTADO
		= Número de expedientes con seguimiento/ Número de expedientes que requerían seguimiento $PCS = \frac{\sum EXP_{SEG}}{\sum EXP_{ACT}} \times 100$	DTA	141	107	55	51%	LOGRADA % Logro: 96%
			DTC	356	307	215	70%	
			DTP	606	501	347	69%	
			PROMEDIO GENERAL	1103	913	615	67%	
			CORPOAMAZONIA tiene 701 expedientes en seguimiento (183 LA, 136 PE, 250 AU, 128 CO y 4 PM) y 402 expedientes cerrados y notificados (234 LA, 55 PE, 86 AU y 27 CO), de los cuales se requería hacer seguimiento en el tercer trimestre a 915 expedientes (410 LA, 132 PE, 245 AU, 124 CO y 4 PM) y se realizó seguimiento a 617 expedientes (312 LA, 80 PE, 156 AU, 67 CO y 2 PM).					

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
GPR	% de Proyectos Viabilizados	= (Proyectos viabilizados / Total de proyectos radicados) x 100%	$= (29/41) \times 100\% = 71\%$			50%	META LOGRADA
	% de Recursos Adicionales al Presupuesto Gestionados con Proyectos	= (Recursos Gestionados con Proyectos / Total de Presupuesto de Inversión de la Corporación) x 100%	$= (5.399.620.000 / 12.611.491.243) \times 100\% = 43\%$			20%	META LOGRADA
	% Productos No Conformes Cerrados	= (No. Productos No Conformes Cerrados / No. Productos No Conformes Identificados) x 100	DTA	9/9	100%	90%	META LOGRADA
			DTC	7/7	100%		
			DTP	1/1	100%		
		DG	3/3	100%			
		Total	20/20	100%			
	% de Satisfacción del Cliente (Etapa de Evaluación)	= (Total de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados) X 100%	DTA	Bueno	50%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 83%
				Regular	36%		
				Malo	14%		
			DTC	Bueno	92%		
				Regular	8%		
				Malo	---		
			DTP	Bueno	83%		
				Regular	17%		
				Malo	---		
			Total	Bueno	75%		
	% de Satisfacción del Cliente (Etapa de Seguimiento)	= (Total de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados) X 100%	DTA	Bueno	57%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 90%
				Malo	43%		
			DTC	Bueno	96%		
				Malo	4%		
			DTP	Bueno	89%		
				Malo	11%		
			Total	Bueno	81%		





	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 20083</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

TABLA 16. REPORTE ANUAL DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DE APOYO DEL SGC

PROCESOS DE APOYO						
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO		META FIJADA	ESTADO
CBS	Hallazgos Auditoría Contraloría General de la República	= No. de Hallazgos	DTA	0	0	META NO LOGRADA
			DTC	0		
			DTP	1 (Cerrado)		
			DG	8 (Cerrados)		
			Total	9		
GRF	% Calidad de los Bienes Recepcionados	= (No. de adquisiciones recepcionadas conformes/No. de adquisiciones recepcionadas) x 100%	$= (112/112) \times 100\% = 100\%$		90%	META LOGRADA
	% de Cumplimiento de Solicitudes de Elementos Atendidas	= (No. de solicitudes de elementos atendidas/No. de solicitudes elementos realizadas) x 100%	$= (236/243) \times 100\% = 97\%$		100%	META LOGRADA
	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento	= (No. de actividades de mantenimiento ejecutas/No. de actividades de mantenimiento programadas) x 100%	$= (67/131) \times 100\% = 51\%$		80%	META NO LOGRADA % Logro: 64%
GTH	% de Cumplimiento y Eficacia de la Capacitación	= (No. de funcionarios capacitados / No. de funcionarios programados para la capacitación) X 100	$= (152/324) \times 100\% = 47\%$		80%	META NO LOGRADA % Logro: 59%
	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social	= (No. de servidores públicos asistentes realizadas / No. de actividades programadas) x 100%	$= (459/510) \times 100\% = 90\%$		70%	META LOGRADA

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

PROCESOS DE APOYO					
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	META FIJADA	ESTADO
		= (No. de actividades realizadas / No. de actividades programadas) x 100%	= (155/164) X 100% = 94%	70%	META LOGRADA
GDO	% de Cumplimiento en Manejo de Expedientes	= (No. de Expedientes ingresados a la base de datos / No. de Expedientes transferidos) x 100	= (1426 / 1426) X 100% = 100%	70%	META LOGRADA
	% de Control del Normograma Interno	= (No. de Resoluciones ingresadas al Normograma Interno / No. de consecutivo de Resolución) x 100	= (203 / 1286) X 100% = 16%	70%	META NO LOGRADA % Logro: 23%

6. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

TABLA 17. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS Y LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

ESTADO	NUMERO DE ACCIONES				
Acciones Correctivas Cerradas (31 de marzo de 2008)	Auditoría Interna				
	No. de Auditoría	Acciones Correctivas Identificadas	Acciones Correctivas Cerradas	Acciones Correctivas Abiertas	Acciones Correctivas Cerradas Parcialmente
	05 DTA	23	18	---	5
	06 DTC	15	12	---	3
	07 DG	30	14	---	16
	08 DTP	11	8	---	3
Total	79	52	---	27	



INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.



Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-MCO-011



Versión: 1.0-2007

ESTADO	NUMERO DE ACCIONES																														
Acciones Correctivas Cerradas (31 de marzo de 2008)	De la Aplicación de los Procesos																														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dependencia</th> <th style="text-align: center;">Acciones Correctivas Identificadas</th> <th style="text-align: center;">Acciones Correctivas Cerradas</th> <th style="text-align: center;">Acciones Correctivas Abiertas</th> <th style="text-align: center;">Acciones Correctivas Cerradas Parcialmente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">DG</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">---</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DTA</td> <td style="text-align: center;">21</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DTC</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">---</td> <td style="text-align: center;">---</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DTP</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">16</td> <td style="text-align: center;">---</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">59</td> <td style="text-align: center;">53</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table>	Dependencia	Acciones Correctivas Identificadas	Acciones Correctivas Cerradas	Acciones Correctivas Abiertas	Acciones Correctivas Cerradas Parcialmente	DG	10	9	---	1	DTA	21	17	3	1	DTC	11	11	---	---	DTP	17	16	---	1	Total	59	53	3	3
	Dependencia	Acciones Correctivas Identificadas	Acciones Correctivas Cerradas	Acciones Correctivas Abiertas	Acciones Correctivas Cerradas Parcialmente																										
	DG	10	9	---	1																										
	DTA	21	17	3	1																										
	DTC	11	11	---	---																										
DTP	17	16	---	1																											
Total	59	53	3	3																											
Porcentaje de Eficacia	<p>Del total de 138 Acciones Correctivas Identificadas, 105 fueron cerradas es decir el 76%, 3 están abiertas es decir el 2% y 30 están cerradas parcialmente es decir el 22%.</p>																														
	<p>Del total de 79 Acciones Correctivas identificadas en las Auditorías Internas, 52 fueron cerradas, es decir el 66%, y 27 están cerradas parcialmente, es decir el 34%</p>																														
	<p>Del total de 59 Acciones Correctivas identificadas en la Aplicación de los Procesos, 53 fueron cerradas, es decir el 89%, 3 siguen abiertas, es decir el 5% y 3 están cerradas parcialmente, es decir el 6%.</p>																														

COMENTARIOS

PROCESO	AUDITORIAS INTERNAS		APLICACIÓN DEL PROCESO		TOTAL		TOTAL DE NO CONFORMIDADES	TOTAL	
	ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN CORRECTIVA		ACCIÓN CORRECTIVA			ACCIÓN CORRECTIVA	
	c	p	c	p	c	p		c	p
SGC	2	0	1	3	3	0	3	100%	0%
PCO	1	1	2	3	3	1	4	75%	25%
MCO	3	2	4	7	7	2	9	78%	22%
LAR	13	2	32	1	45	3	48	94%	6%
GPR	5	1	7	12	12	1	13	92%	8%
CBS	8	6	1	8	8	7	15	53%	47%
GTH	3	3	3	3	3	3	6	50%	50%
GRF	6	7	1	7	7	8	15	47%	53%
GDO	11	5	6	17	17	5	22	77%	23%
TOTAL	52	27	53	3	105	30	135	78%	22%

c : Cerrada
p : Parcialmente Cerrada

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

ANÁLISIS:



⇒ De la anterior Tabla, se observa que los dos Procesos Misionales cerraron en un promedio del 93% las no conformidades identificadas dentro de los plazos máximos estipulados para el cierre de las Acciones Correctivas Planteadas. Los Procesos Estratégicos, de igual manera cerraron en un promedio del 84% los hallazgos identificados.

El porcentaje de cierre de los Procesos de Apoyo, aparentemente es bajo; sin embargo, se debe tener en cuenta que las acciones planteadas son a largo plazo y requieren de considerables asignaciones presupuestales que se deben surtir para el cierre de las no conformidades.
(Ver Anexo M. Consolidado de las Acciones Correctivas 2007)

7. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

TABLA 18. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS DE LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS

ESTADO	NUMERO DE ACCIONES				
Acciones Preventivas Cerradas	De la Aplicación de los Procesos				
	Dependencia	Acciones Preventivas Identificadas	Acciones Preventivas Cerradas	Acciones Preventivas Abiertas	Acciones Preventivas Cerradas Parcialmente
	DG	4	4	---	---
	DTA	10	10	---	---
	DTC	5	5	---	---
	DTP	6	6	---	---
	Total	25	25	---	---
	Del total de 25 No Conformidades Potenciales se cerraron el 100% de ellas.				
	PROCESO	ACCIONES PREVENTIVAS IDENTIFICADAS		TOTAL ACCIÓN PREVENTIVA	
		c	p	c	p
SGC	0	0	0	0	
PCO	0	0	0	0	
MCO	0	0	0	0	
LAR	18	0	18	0	
GPR	1	0	1	0	
CBS	0	0	0	0	
GTH	0	0	0	0	
GRF	2	0	2	0	
GDO	4	0	4	0	
TOTAL	25	0	25	0	



	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

ESTADO	NUMERO DE ACCIONES
	<p>El Proceso que mayor número de Acciones Preventivas levantó y estableció fue el de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales, seguido del Proceso de Apoyo de Gestión Documental.</p> <p>Para el Proceso LAR la mayoría de las Acciones estuvieron relacionadas con el posible incumplimiento de los tiempos establecidos en el Manual y para el Proceso de GDO con el ajuste de las Tablas de Retención Documental.</p> <p><i>(Ver Anexo N. Consolidado de las Acciones Preventivas 2007)</i></p>

8. ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA

TABLA 19. ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS Y LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

ESTADO	NUMERO DE ACCIONES																								
Acciones Correctivas Cerradas (31 de marzo de 2008)	Auditoría Interna																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">No. de Auditoría</th> <th style="text-align: center;">Acciones de Mejora Identificadas</th> <th style="text-align: center;">Acciones de Mejora Implementadas</th> <th style="text-align: center;">Acciones de Mejora Parcialmente Implementadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">05</td> <td style="text-align: center;">DTA 11</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">06</td> <td style="text-align: center;">DTC 14</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">07</td> <td style="text-align: center;">DG 40</td> <td style="text-align: center;">29</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">08</td> <td style="text-align: center;">DTP 9</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">57</td> <td style="text-align: center;">17</td> </tr> </tbody> </table>	No. de Auditoría	Acciones de Mejora Identificadas	Acciones de Mejora Implementadas	Acciones de Mejora Parcialmente Implementadas	05	DTA 11	10	1	06	DTC 14	10	4	07	DG 40	29	11	08	DTP 9	8	1	Total		57	17
	No. de Auditoría	Acciones de Mejora Identificadas	Acciones de Mejora Implementadas	Acciones de Mejora Parcialmente Implementadas																					
	05	DTA 11	10	1																					
	06	DTC 14	10	4																					
	07	DG 40	29	11																					
	08	DTP 9	8	1																					
	Total		57	17																					
	De la Aplicación de los Procesos																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dependencia</th> <th style="text-align: center;">Acciones de Mejora Identificadas</th> <th style="text-align: center;">Acciones de Mejora Implementadas</th> <th style="text-align: center;">Acciones de Mejora No Implementadas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">DG</td> <td style="text-align: center;">17</td> <td style="text-align: center;">14</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DTA</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DTC</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">--</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DTP</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">--</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Total</td> <td style="text-align: center;">33</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	Dependencia	Acciones de Mejora Identificadas	Acciones de Mejora Implementadas	Acciones de Mejora No Implementadas	DG	17	14	3	DTA	9	7	2	DTC	5	5	--	DTP	7	7	--	Total		33	5
Dependencia	Acciones de Mejora Identificadas	Acciones de Mejora Implementadas	Acciones de Mejora No Implementadas																						
DG	17	14	3																						
DTA	9	7	2																						
DTC	5	5	--																						
DTP	7	7	--																						
Total		33	5																						
Porcentaje de Eficacia	<p>Del total de 112 Oportunidades de Mejora identificadas en las Auditorías Internas, 90 fueron cerradas, es decir el 80%, y 22 están cerradas parcialmente, es decir el 20%</p> <p>Del total de 79 Oportunidades de Mejora identificadas en las Auditorías Internas, 57 fueron cerradas, es decir el 77%, y 17 están</p>																								

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

ESTADO	NUMERO DE ACCIONES
	cerradas parcialmente, es decir el 23% Del total de 38 Oportunidades de Mejora identificadas en la Aplicación de los Procesos, 33 fueron adoptadas, es decir el 87% y 5 no se consideraron pertinentes, es decir el 13%. <i>(Ver Anexo O. Consolidado de las Acciones de Mejora2007)</i>

9. INFORME DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES DEL S.G.C. PREVIAS

- **ANÁLISIS COMPARATIVO DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD, AÑOS: 2006 - 2007**

- ✓ **De la Política de Calidad**



Respecto a los ítems considerados de naturaleza, compromisos y entendimiento de la Política de Calidad, tanto en el 2006 como en el 2007, las evaluaciones realizadas consideran que esta es coherente y cumple con la misión, visión y encargo principal de la Entidad, y que por lo tanto no es necesario su modificación.

- ✓ **Del Cumplimiento de los Objetivos de Calidad**

Objetivo No. 01: Prestar eficaz, eficiente y efectivamente los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIA de acuerdo a las normas legales y demás disposiciones que la rigen; medido a través de los Indicadores de los Procesos de LAR, GPR y MCO.

De los resultados alcanzados, para el 2007 se logró un incremento del 15% en lo relacionado con los trámites de LAR que la Entidad debe atender oportunamente, es decir, desde la etapa de radicación de la Solicitud hasta la entrega del Auto de Inicio de Trámite; reflejado en el cumplimiento del Tiempo Efectivo de Trámite de la Licencia Global de Minería, Permiso de Investigación Científica, Permiso de Emisiones Atmosféricas, Autorización de Ocupación de cauces y Permiso de Exploración y Prospección de Aguas Subterráneas. A la vez se mejoró sustancialmente en el Nivel de Seguimiento de las obras, proyectos o actividades licenciadas o con aprobación de permisos, concesiones o autorizaciones en el área de jurisdicción de CORPOAMAZONIA.

En el mismo sentido, se logró superar la meta establecida para la Viabilización de los proyectos que la Comunidad presenta a la institución dentro del alcance del Plan de Acción Trienal, producto de la asesoría que se brinda dirigida a orientar cuál es el objetivo principal en la elaboración de los proyectos, bajo qué metodología deben ser presentados y cuál es el trámite que se surte; todo, dirigido a no generar falsas expectativas en nuestros usuarios frente a suplir las necesidades que éstos formulan en sus proyectos.

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007	

Frente a la atención oportuna de los Derechos de Petición, a simple vista podemos decir que se disminuyó en el porcentaje; sin embargo, la Entidad realizó grandes esfuerzos en implementar un software de PQR que brinda a la Entidad y a los mismo usuarios un mejor control en la atención oportuna de sus peticiones y por ende lograr un mayor fortalecimiento institucional.

Objetivo No. 02: Implementar una política para el fortalecimiento del recurso humano de la Corporación.



La medición de este Objetivo está directamente relacionado con el Proceso de Gestión del Talento Humano, y si comparamos los resultados obtenidos en el 2006 frente a los del 2007, con toda seguridad se concluye que el Fortalecimiento del Nivel Profesional del Personal y el Programa de Bienestar Social de la Entidad, han sido reorientados a buscar un mejor nivel profesional y unas mejores condiciones de ambiente de trabajo; para lo cual CORPOAMAZONIA adoptó formalmente su Manual de Funciones y Competencias Laborales, los Planes de Capacitación y Bienestar Social e Incentivos y la Resolución No. 080 del 30 de enero de 2007 por medio de la cual se fortalecen y definen las competencias del personal contratista de la Entidad.

Es así como, desde el año 2007 en la evaluación del personal se realizan las pruebas de habilidades que en el 2006 no se desarrollaban, se cuenta con una profesional en Psicología que diseña y orienta estas mismas, se fortaleció la Subdirección Administrativa y Financiera Responsable del Proceso GTH con el nombramiento de la Subdirectora Administrativa y Financiera que ha dinamizado los programas de Capacitación y Bienestar Social, no sólo dirigido al personal en provisionalidad, sino incluyendo al personal contratista, en el marco que le permite moverse la Ley; contratación del Equipo SGC no sólo para la Dirección General sino para las Direcciones Territoriales

Objetivo No. 03: Diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento financiero y optimizar la administración de los recursos físicos de la Institución.

El año 2007 inicia con un nuevo periodo trienal de administración, que lleva implícitamente la nueva Formulación del Plan de Acción Trienal 2007 – 2009; coyuntura que toma a la Entidad un periodo de ajuste de aproximadamente tres (3) meses hasta tanto se surte la elaboración y aprobación del mismo; desde esta premisa inicial las metas de ejecución del PAT tanto físicas como financieras no llegaron a la metas establecida, sin embargo si hubo un incremento del 73% al 86% respecto del 2006 en el cumplimiento de las metas programadas.

Siguiendo la misma línea de análisis del proceso de Gestión de Proyectos, en el 2007 se logró sobrepasar la meta del 20% a un 43% en el porcentaje de recursos adicionales a la Gestión de la Entidad con los proyectos viabilizados; lo cual le permitió a ésta lograr un mayor fortalecimiento financiero y por ende físico. Se realizaron actividades como el suministro y entrega de nuevos equipos de cómputo, adecuación de las instalaciones de las dependencias de la Dirección General, construcción de la nueva sede de la Dirección Territorial Amazonas, inicio de la

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 20683</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

construcción del Aula Ambiental en el centro Experimental Amazónico CEA y fortalecimiento las comunicaciones internas (Intranet, Teleconferencia, Página Web, Unidad de Comunicaciones), entre otras actividades.

Objetivo No. 04: Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación



Siendo este el objetivo primordial del SGC, CORPOAMAZONIA a través de la Subdirección de Manejo Ambiental y la Subdirección de Planificación, rediseño las encuestas de satisfacción del cliente, para cada proceso misional LAR y GPR independientemente, tanto para la Etapa de Evaluación como para la Etapa de Seguimiento, con el objeto de conocer a ciencia cierta cual es la percepción de sus usuarios en cada etapa que se surte dentro del respectivo trámite. Obteniéndose resultados favorables para la Entidad, si comparamos con el 2006, en el cual el porcentaje de satisfacción llegaba a un 64% y en el 2007 se obtuvo un porcentaje promedio del 83%.

Objetivo No. 05: Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad

El fortalecimiento de la Cultura de Mejoramiento Continuo, ha sido tal vez una de los principales directrices de la Entidad en la implementación y sostenimiento del SGC; durante el año 2007 se realizaron sensibilizaciones permanentes al personal de las Direcciones Territoriales, Unidades Operativas y Dirección General orientado a los siguientes aspectos: Política y Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, Estructura del SGC e identificación y establecimiento de Acciones Correctivas, Preventivas, Acciones de Mejora y Productos No Conformes bajo la ISO 9001:2000; Sensibilización y Fundamentos del SGC bajo la NTCGP 1000:2004 y Sensibilización en el MECI 1000:2005.

TABLA 20. RELACIÓN DE LAS SENSIBILIZACIONES REALIZADAS EN EL SGC

NO.	FECHA	DEPENDENCIA	TEMA	NO. DE ASISTENTES
1	24 -2 7 Julio	DTC	Sensibilización en el SGC bajo la ISO 9001:2000, NTCGP 1000:2004 Y MECI 1000:2005	16
2	8,9 Agosto	DTA	Sensibilización en el SGC bajo la ISO 9001:2000, NTCGP 1000:2004 Y MECI 1000:2005	23
3	13agosto	DTC	Sensibilización en el SGC bajo la NTCGP 1000:2004	26
4	15 agosto	DG	Sensibilización en el SGC bajo la NTCGP 1000:2004	40
5	16agosto	DTP	Sensibilización en el SGC bajo la NTCGP 1000:2004	28
6	17agosto	SPL	Sensibilización en el SGC bajo la ISO 9001:2000	16
7	21, 24 agosto	DG - DTP	Sensibilización en el SGC bajo la ISO 9001:2000	86

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

NO.	FECHA	DEPENDENCIA	TEMA	NO. DE ASISTENTES
8	29 agosto	OJU	Sensibilización en el SGC bajo la NTCGP 1000:2004	19
9	04 septiembre	DG - DTP	Sensibilización en el SGC bajo la NTCGP 1000:2004	37
10	06 septiembre	DG-DTA-DTC-DTP	Sensibilización en los procesos de GTH y GDO	15
11	7 Septiembre	Comunidad	Reunión de protocolo de la entrega de la certificación del SGC por ICONTEC	157
12	Septiembre	Comunidad	Anuncio en la Edición No. 14 de septiembre de 2007 el Diario sobre la Certificación del SGC obtenida por CORPOAMAZONIA	N.A.
13	11 septiembre	CEA	Sensibilización en el SGC bajo la ISO 9001:2000, NTCGP 1000:2004 Y MECI 1000:2005	9
14	11 septiembre	Personal Servicios General	Sensibilización en el SGC bajo la ISO 9001:2000, NTCGP 1000:2004 Y MECI 1000:2005	18
15	13 septiembre	DG, DTA, DTC, DTP	Capacitación Asocars Actualización en Gestión y Normatividad Ambiental	39
16	28 septiembre	DTC, SPL, SMA, DTP, SAF	Reinducción Auditorías Internas del SGC	15
17	25 octubre	DG	TIC Informe general de las Auditorías Internas del SGC y Reconocimiento a las personas destacadas	N.A.
18	06, 07 noviembre	DTC	Fundamentos en el SGC bajo la NTCGP 1000:2004	26
19	08, 09 noviembre	DG, DTP	Fundamentos en el SGC bajo la NTCGP 1000:2004	30
20	29, 30 noviembre	DTA	Fundamentos en el SGC bajo la NTCGP 1000:2004	14
21	11 – 14 diciembre	DG, DTP	Fundamentos en el SGC bajo la NTCGP 1000:2004	80
TOTAL:				547

En total se realizaron 21 Inducciones y Reinducciones, con una asistencia total de 547 participantes.

• **ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD**

✓ **Análisis Por Proceso - Relación de No Conformidades y Oportunidades de Mejora por Proceso, Años:2006 & 2007**

⇒ Respecto a las Auditorías Internas de la vigencia anterior (2006), periodo en el cual se estaba iniciando con la adopción e implementación del SGC, en relación a la ejecución de las Auditorías Internas No. 05, 06, 07 y 08 de 2007, en las cuales se tenía mayor madurez en la aplicación del SGC, se observan los siguientes resultados:



	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011	Versión: 1.0-2007	

TABLA 21. COMPARATIVO ENTRE LAS NC Y OM AÑOS: 2006 Y 2007

AÑO	NC	OM	HT
2006*	137	34	171
2007	79	75	154

*Fuente: Informe de la Primera Revisión del SGC por la Dirección General, 13 de abril de 2007

Los resultados obtenidos en el 2007, reflejan una mayor apropiación del Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta institucional, que le ha permitido a CORPOAMAZONÍA no sólo identificar sus debilidades en la aplicación de los procesos, sino proponer acciones de mejora encaminadas a optimizar la prestación de sus servicios, coherente con su Política de Calidad, dirigida al cumplimiento de los requisitos y la Satisfacción de sus Usuarios.

Esto se evidencia al comparar en orden descendente los cuatro Procesos con mayor número de No Conformidades en el año 2007 respecto a los resultados de éstos en el 2006; los cuales en promedio obtuvieron un Porcentaje de Disminución del 68%; siendo los de mayor porcentaje de disminución los 2 Procesos Certificados: Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales (LAR) y Gestión de Proyectos (GPR).



TABLA 22. ANÁLISIS DE LAS NC POR PROCESO, AÑOS 2006 Y 2007

POSICIÓN	PROCESO	NO CONFORMIDADES		
		AÑO 2006	AÑO 2007	% DE DISMINUCIÓN
1	LAR	60	15	75%
2	CBS	39	14	64%
	GDO	2	14	
3	GRF	8	13	
4	GPR	20	7	65%

Respecto al número de No Conformidades del Proceso de Gestión Documental (GDO), el aumento se debe a que, al ser un Proceso Transversal, se auditado en todas las dependencias y no sólo al Responsable del Proceso como se realizó en el 2006.

TABLA 23. ANÁLISIS DE LAS OM POR PROCESO, AÑOS 2006 Y 2007

PROCESO	OM	
	AÑO 2006	AÑO 2007
GRF	2	14
LAR	7	13
CBS	12	10
Total	37	33

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

Aunque el Proceso de Gestión de Recursos Físicos, sigue presentando la misma tendencia de No Conformidades que en el año 2006, la Subdirección Administrativa y Financiera ha establecido un mayor número de Acciones de Mejora dirigidas a fortalecer su aplicación principalmente en las Direcciones Territoriales, lo cual se refleja en las mesas de trabajo con los profesionales administrativos responsables en éstas.

✓ **Análisis Por Requisito NTC ISO 9001:2000 Y NTCGP 1000:2004, Años:2006 & 2007**

TABLA 24. ANÁLISIS POR REQUISITO DE LAS NC Y OM, AÑOS: 2006 & 2007

AÑO	REQUISITO		NC
2006*	7	Realización del Producto y/o del Servicio	77
	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	62
2007	7	Realización del Producto y/o del Servicio	32
	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	57



*Fuente: Informe de la Primera Revisión del SGC por la Dirección General, 13 de abril de 2007

AÑO	REQUISITO		OM
2006*	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	61
	8	Medición, Análisis y Mejora	30
2007	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	37
	6	Gestión de Recursos	22
	8	Medición, Análisis y Mejora	9

Fuente: Informe de la Primera Revisión del SGC por la Dirección General, 13 de abril de 2007

Siendo congruentes con los resultados anteriormente obtenidos respecto al análisis por proceso, los avances en la aplicación y aprehensión del Sistema de Gestión de la Calidad en el 2007, son significativos, por lo menos, en lo que se refiere a los dos Procesos Misionales, evidenciado en el porcentaje de disminución del 58% de las No Conformidades Identificadas.

El porcentaje de disminución de las no conformidades respecto al Requisito 4 no fue muy significativo (8%), reflejo de la falta de aplicación del Control de Registros (Tablas de Retención Documental) y del Control de los Documentos Internos (Normograma Interno). Para lo cual la Subdirección Administrativa y Financiera y Secretaría General, Responsables de estos procedimientos, plantearon acciones de mejora respecto al control y aplicación, las cuales fueron implementadas, lográndose: a) Depuración de la información en archivos magnéticos y actualización de las Tablas de Retención Documental y b) Actualización, organización y control del Normograma Interno.

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

En el 2007 se identificaron tanto del requisito 4 como del 8 menor número de oportunidades de mejora, producto del mayor control de las copias controladas y no controladas de los documentos de los Procesos del SGC, actualizaciones de los mismos y control en la elaboración de documentos y aprehensión de la cultura del mejoramiento continuo.

✓ **Análisis Por Auditoría, Años:2006 & 2007**

TABLA 25. ANÁLISIS DE LAS NC Y OM POR AUDITORÍAS, AÑOS 2006 Y 2007

AÑO	NC	OM
2006	137	34
2007	79	75

Entre la realización de la primeras Auditorías Internas de Calidad (No.: 1, 2, 3 y 4) en el mes de octubre de 2006 y un año más tarde en las Auditorías Internas de Calidad (No. 5, 6, 7 y 8), se observó un porcentaje de disminución de las No Conformidades del 42%, pero se duplicó la identificación de Oportunidades de Mejora, que han contribuido a fortalecer la aplicación del SGC desde los puntos de contacto más remotos hasta la Dirección General de la Entidad.



• **ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

✓ **Análisis Comparativo del Nivel de Satisfacción del Usuario frente al Proceso LAR, Años:2006 & 2007**

TABLA 26. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE AL PROCESO LAR, AÑOS:2006 & 2007

	AÑO 2007		AÑO 2006
	ETAPA DE EVALUACIÓN	ETAPA DE SEGUIMIENTO	PROMEDIO GENERAL META: 90%
No. de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	61	51	87%
Total Usuarios Encuestados	72	57	
% de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	85%	89%	

De acuerdo al Análisis Comparativo, se evidencia que la implementación del SGC ha influido notoriamente en mejorar el Nivel de Satisfacción de Nuestros Usuarios, reflejado en un incremento del 23% en el Promedio General.

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

- ✓ **Análisis Comparativo del Nivel de Satisfacción del Usuario frente al Proceso GPR, Años:2006 & 2007**

TABLA 27. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE AL PROCESO GPR, AÑOS:2006 & 2007

	AÑO 2007			AÑO 2006
	ETAPA DE EVALUACIÓN	ETAPA DE SEGUIMIENTO	PROMEDIO GENERAL META: 90%	PROMEDIO GENERAL META: 90%
No. de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	16	51	78%	No se calculó independientemente para el Proceso
Total Usuarios Encuestados	23	59		
% de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	70%	86%		

Debido a que en el año 2006, para la calificación BUENO se obtuvo un porcentaje general de satisfacción del 64% tanto para el proceso LAR como para el de GPR sin poder establecerse por separado el nivel de satisfacción específico; se evidencia que la implementación del SGC ha permitido establecer acciones de mejora en pro de monitorear esta variable para el año 2007 que, como dato inicial de referencia, refleja el interés puesto en identificar y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios dentro de la aplicación del Proceso GPR.



- **ANÁLISIS COMPARATIVO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

- ✓ **Análisis Comparativo de la Conformidad del Producto, Años: 2006 y 2007**

TABLA 28. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO LAR, AÑOS: 2006 & 2007

PROCESO: LAR					
AÑO	No. DE EXPEDIENTES REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
2006	107	20	87	19%	81%
2007	200	88	112	44%	56%

AÑO 2006	
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FRECUENCIA
Identificación del Expediente no acorde con el modelo del Manual	48
Hoja de Seguimiento a expedientes mal diligenciada	27
Anexos FUN o FUT incompletos	24

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 20683</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007



AÑO 2006	
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FRECUENCIA
Documentos sin firmar	24
No entrega de Términos de Referencia	21
Foliación Parcial	18
Resolución sin Publicación por el Usuario	13
No Aviso de la Visita de Evaluación	11
Documentos no archivados procedimentalmente	10
Resolución sin Notificación	10

AÑO 2007	
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FRECUENCIA
Hoja de Seguimiento a expedientes mal diligenciada	52
Demora en la realización de visita y elaboración del concepto técnico	31
Expedientes sin Hoja de Seguimiento	27
Demora en la Notificación del Auto de Inicio de Trámite	23
No realización de la Visita de Seguimiento	23
Foliación Parcial	21
Demora en la elaboración y firma del Auto de Inicio de Trámite	20
Resolución sin Publicación por el Usuario	19
Falta de actualización del SISA	15
FUN mal diligenciado	15

En el año 2007 las Direcciones Territoriales realizaron una mayor frecuencia de revisión de los expedientes del Proceso LAR a su cargo, lo cual permitió duplicar el número de expedientes revisados en el 2006, producto de una mayor aprehensión del Proceso de Mejoramiento Continuo y de la adopción del SGC como una herramienta de autocontrol del proceso que definitivamente orienta a la Institución a esmerarse por mejorar en la prestación de uno de los servicios de mayor relevancia en el área de jurisdicción, buscando “ponerse en el papel del usuario” y tratar de garantizar la satisfacción de sus expectativas.

Analizando puntualmente los Productos No Conformes identificados en el 2007 respecto a los identificados en el 2006, se ha logrado superar por ejemplo la Identificación del Expediente no acorde con el modelo del Manual, Expedientes sin autos de iniciación de trámite y Expedientes sin Resolución, entre otros.

De igual manera, debido al proceso de maduración del SGC se es más estricto en la revisión de los expedientes, tanto del punto de vista de fondo como de forma, a comparación del año 2006 en el cual se enfatizó mas en las actividades iniciales (Auto de Iniciación de Trámite) y finales (Resolución) que en las intermedias del

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

proceso; por lo tanto la variedad de PNC identificados aumento de 20 en el 2006 a 39 en el 2007.

En el mismo orden de ideas, los resultados evidencian el interés en mejorar los aspectos de forma, como: Identificación del Expediente, Diligenciamiento del FUN, Organización del expediente cronológica y procedimentalmente y documentos sin firmar en los expedientes.

Reflejo de la anterior es que aun siendo mayor el número de expedientes revisados se aumento en el porcentaje de los Expedientes Conformes y se disminuyo en el Porcentaje de los No Conformes, con respecto al año 2006.

TABLA 29. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO GPR, AÑOS: 2006 & 2007

PROCESO: GPR					
AÑO	No. DE PROYECTOS REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
2006	4	0	4	0 %	100%
2007	28	17	11	61%	39%



Consecuentemente con la revisión realizada en el Proceso LAR, se hizo con los proyectos y/o convenios del Proceso GPR, elevándose el número en comparación con el 2006, incrementando el porcentaje de Productos Conformes, lo cual refleja el empeño puesto por la Subdirección de Planificación y las Direcciones Territoriales en autoevaluar el trabajo de los profesionales encargados de este proceso y el brindar a sus usuarios una orientación clara sobre el tipo de proyectos que deben presentar a la Entidad en el marco del Plan de Acción Trienal y sobre las metodologías y requisitos que deben tenerse en cuenta en su elaboración, dirigido básicamente a no generar expectativas equívocas sobre las posibilidades de viabilización y de gestión en la cofinanciación de recursos.

✓ **Análisis Comparativo de la Conformidad del Proceso, Años: 2006 y 2007**

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS:**

⇒ **PLANIFICACIÓN CORPORATIVA:** Respecto a la Ejecución del Plan de Acción Trienal, el cumplimiento de las metas físicas se incremento en un 13%, aunque la inversión disminuyó en un 9% respecto al año anterior. Una de las consecuencias que hacen un año atípico para la institución en sus inversiones fue no comprometer \$1.419 millones, los cuales tuvieron la incidencia de los siguientes factores externos:

- a. La Corporación formuló el "Construcción de una planta transformadora de maderas tropicales en el corregimiento de Tarapacá, departamento del Amazonas" por un valor de \$1.875 millones de los cuales la Corporación dispuso \$400 millones para la Implementación del

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

componente ambiental para el manejo sostenible del proyecto, compromiso asumido en las diferentes reuniones adelantadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores en su propósito de fortalecer la presencia Estatal en la zona para el fortalecimiento de las relaciones internacionales. Igualmente el proyecto fue presentado al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial ante el fondo de Compensación Ambiental y a la Cámara de Representantes Comisión de Presupuesto para gestión de recursos ante el DNP.



- b. \$600 millones dispuestos para la dotación, funcionamiento y operación de dos aulas itinerantes para el fortalecimiento de la educación ambiental y los procesos de control y vigilancia en la jurisdicción, la Corporación gestionó su adquisición ante los fabricantes como COOTECMAR y ensambladoras de Automotores, encontrando respuestas negativas dada que su capacidad operativa estaba copada durante el año 2007.

De otra parte, CORPOAMAZONIA de acuerdo con su informe de gestión 2007 ejecutó el 89% del presupuesto definitivo de inversión y además ejecutó como se demuestra un 96% las reservas del 2006 las cuales eran de \$6.200 millones. Gestión que se considera por los esfuerzos adelantados eficiente dada las características del año 2007.

Por otro lado, se puede observar que las reservas resultantes en la vigencia 2007 disminuyeron en un 45% en relación al 2006, la ejecución presupuestal de CORPOAMAZONIA está regida por los programas, subprogramas, proyectos y metas establecidas en el Plan de Acción Trienal 2007-2009, por tanto, su ejecución es a mediano plazo y no por vigencias ya que sus actividades programadas no se cortan a 31 de diciembre de cada vigencia sino que se ejecutan durante el trienio, en consecuencia, la entidad ejecuta la totalidad de los recursos de nación en la vigencia, pero cuando no es posible deja reservas con recursos propios para la consecución de actividades propias de su función (artículo 8° de la Ley 819 de 2003) y Manual de Recursos Propios aprobado por el Consejo Directivo mediante acuerdo 11 del 9 de agosto de 2007.

Por lo sustentado la Corporación considera que su gestión para la inversión de la vigencia 2007 no es deficiente, por lo contrario, y conforme a los principios de la función administrativa fuimos eficientes y eficaces en la inversión.”

La Ejecución del Plan Anual e Adquisiciones de Bienes, Obras y Servicios, respecto del 2006, tuvo un mejor desarrollo en el 2007, con un aumento porcentual del 35%.

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007



- ⇒ **PLANIFICACIÓN DEL SGC:** Consecuentemente con la Planificación Institucional de la Entidad, el Plan Operativo Anual de Calidad se ejecutó en un 95%, 15 puntos por encima de lo logrado en el 2006.
- ⇒ **MEJORAMIENTO CONTINUO:** La identificación y cierre de las acciones del proceso, en términos generales, siguen con la misma tendencia del 2006; se logró un aumento en el cierre de las acciones preventivas y se logró implementar la identificación de las acciones de mejora, las cuales fueron adoptadas en un 80% por la Entidad. Tal como se explicó en el cumplimiento de los Objetivos de Calidad la atención oportuna de los Derechos de Petición, disminuyó respecto del 2006, pero se establecieron acciones encaminadas a la implementación del software de PCT y el rediseño y ajuste del “link” de PQR de la página Web de la Entidad.

- PROCESOS MISIONALES:

- ⇒ **LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES:** En el 2006 la medición del proceso estaba orientada básicamente a dos indicadores relacionados con Trámites Admitidos Oportunamente y Trámites Resueltos Oportunamente. Respecto de estos 2 indicadores, la oportunidad de los Trámites Admitidos se incrementó en el 2007 en un 15%; reflejado en el cumplimiento de los tiempos efectivos de trámite establecidos en el Manual del Proceso para la Licencia Global de Minería, Permiso de Investigación Científica, Permiso de Emisiones Atmosféricas, Autorización de Ocupación de Cauces y Permiso de Exploración y Prospección de Aguas Subterráneas.
- ⇒ **GESTIÓN DE PROYECTOS:** La Gestión realizada por la Entidad en este proceso, se refleja en el aumento de los porcentajes obtenidos, respecto de los indicadores de Proyectos Viabilizados, el cual pasó de un 33% a un 71%; y de los Recursos Adicionales al presupuesto gestionados con Proyectos, el cual también se incrementó de un 37% a un 43%, respecto de lo obtenido en el año 2006.

- PROCESOS DE APOYO:

- ⇒ **CONTRATACIÓN DE BIENES, OBRAS Y SERVICIOS:** De acuerdo a la información entregada por las Direcciones Territoriales y el Área Jurídica de la Dirección General del reporte de la Contraloría General de la República, CORPOAMAZONIA fue reportada con 9 hallazgos de la vigencia 2006, los cuales fueron incluidos en el Plan de Mejoramiento de la Entidad y fueron cerrados oportunamente .
- ⇒ **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:** Los Indicadores relacionados con Calidad de los Bienes y Cumplimiento de las Solicitudes Atendidas, siguen desde el 2006 presentando una tendencia a la mejoría, es decir, el primero de ellos vuelve y se cumple a cabalidad en el 2007, y el segundo, pasa de un 89% en el 2006 a un 97% en el 2007; reflejo de la trazabilidad de la SAF con las demás dependencias de la DG y de las Direcciones Territoriales. Respecto al cumplimiento con el Programa Anual de



	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

Mantenimiento, la disminución en el 2007 del 41% obedece a que durante el año 2007 se hizo la reposición de 57 computadores nuevos entregados a la Dirección General y las tres Direcciones Territoriales, se vendieron 4 carros viejos y se compraron 2 nuevos; razones por las cuales no se realizó el mantenimiento preventivo que se tenía previsto para los computadores y vehículos. En lo que se refiere al mantenimiento de las instalaciones, se adecuaron las oficinas de la Dirección General, Secretaría General y Área Jurídica, se inició la construcción de la nueva sede la DTA y de Aula Ambiental, se reemplazaron las puertas de las dependencias de la Dirección General, se realizó mantenimiento a las áreas de aseo de las instalaciones y se continuó con el mantenimiento de las áreas exteriores de las mismas.

- ⇒ **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** La aparente disminución en el 2007 del 23% en el porcentaje del Indicador relacionado con el Cumplimiento al Programa de Capacitación, obedece a que la medición en este año se realizó teniendo en cuenta el número de funcionarios programados para la capacitación y no con base en las capacitaciones programadas. Adicionalmente la CORPORACIÓN con base en las recomendaciones hechas por el Equipo Auditor de la Contraloría General durante la auditoría, tomó atenta nota e inició el proceso de mejoramiento de Gestión del Talento Humano donde está incluida la caracterización del proceso y los procedimientos para su operación, ya contamos con la Profesional Universitaria para el área de Talento Humano quien asumió las responsabilidades a las cuales la Contraloría hace referencia. (Resolución N° 0375 de 2008 y Acta de Posesión N° 002 de 2008 de la encargada del proceso Gestión del Talento Humano). De igual manera el momento coyuntural que vivió la Entidad sin el nombramiento del Subdirector Administrativo y Financiero durante el I semestre del año 2007, no permitió el direccionamiento oportuno frente a las acciones a desarrollarse en el Plan de Capacitación, prácticamente a partir del segundo semestre con el nombramiento de la Subdirectora se retomaron y dinamizaron las actividades encaminadas y suscritas dentro del programa de Capacitación.

El Programa de Bienestar Social, pasó de un 55% en el año 2006 a un 90% en el 2007.

- ⇒ **GESTIÓN DOCUMENTAL:** Los Indicadores de este Proceso, fueron ajustados en el 2007, y están básicamente relacionados con el control de los documentos transferidos al Archivo Central y el Normograma Interno. Al ser la primera vez que la Entidad mide y controla esos Indicadores, los resultados son medianamente aceptables, sin embargo para el año 2008, se establecerán acciones por parte de la SAF y la SGL encaminadas a mejorar sustancialmente los resultados obtenidos en el presente año.



	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

10. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL S.G.C.

Marque con una equis (X) si se han presentado cambios en alguno de los siguientes elementos que pudieran afectar el S.G.C.

TABLA 30. CAMBIOS DEL SGC

ELEMENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ACCIONES TOMADAS
Requisitos de la Norma ISO 9001:2000		X		
Requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004	X		Socialización del propósito de la Entidad en ampliar el alcance a los requisitos de la NTCGP 1000:2004, que puede generar el desequilibrio del actual sostenimiento y grado de madurez del SGC bajo la ISO 9001:2000, debido a la resistencia que usualmente se genera cuando se implementan nuevos procesos.	Sensibilizaciones a partir del mes de julio de 2007 en las Direcciones Territoriales y Dirección General con el objeto de informar el alcance de la norma y de las etapas y preparación logística necesaria para adoptar los nuevos procesos que harían parte del SGC. Comité de Calidad con los Responsables de los Procesos para establecer una propuesta para el ajuste del Mapa de Procesos y definir los líderes de cada uno de ellos. (Acta No. 005/2008)
Legislación Aplicable	X		Obligatoriedad en implementar el MECI 1000:2005 que puede crear confusión en cuanto a los propósitos de cada uno de los instrumentos debido a la resistencia que usualmente se genera cuando se implementan nuevos procesos. Cambios a la Ley 80 del 10 de octubre de 1993	Sensibilizaciones a partir del mes de julio de 2007 en las Direcciones Territoriales y Dirección General con el objeto de informar el desarrollo de las etapas para la implementación del Modelo y realización de las encuestas en el marco de la Etapa del Diagnóstico. Actualización y socialización del Manual de Contratación de Bienes, Obras y Servicios.
Estructura Organizacional		X		
Tecnología	X		Creación del nuevo software de Peticiones, Quejas y Reclamos; Instalación del software PCT (Presupuesto- Contabilidad y Tesorería) en las Direcciones Territoriales y Rediseño y actualización de la Página Web, correo electrónico interno (Outlook), Sistema de	Se han realizado capacitaciones e inducciones al personal en el manejo y operación de los aplicativos de los nuevos software de PCT y PQR, e inclusión del procedimiento de PQR en el Proceso de Mejoramiento Continuo. Se contrato personal para el



	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 <small>CERTIFICADO ISO 9001 Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

ELEMENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ACCIONES TOMADAS
			Teleconferencia, Línea de Atención Gratuita.	rediseño de la Página Web cuya construcción y alimentación es participativa de todas de las dependencias de la Entidad. Control en la designación de la cuenta del correo electrónico interno y mantenimiento de la red interna en las Direcciones Territoriales que han mejorado la velocidad y capacidad de transferencia. Acompañamiento a las Direcciones Territoriales en la instalación del Sistema de Teleconferencia que facilita la comunicación de la Dirección General y las Direcciones Territoriales, entre sí. Conexión de la Línea Gratuita de Atención al Cliente.
Procesos		X		
Otros		X		

11. NUEVOS RIESGOS IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD

TABLA 31. RIESGOS IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN
Contratación o nombramiento no oportuno de personal	Demora en la contratación de personal para el desempeño de funciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Represamiento de documentación • Demora en los trámites • Pérdida de la continuidad en los procesos • Desgaste en procesos de inducción y re inducción con personal entrante. • Retraso en los trámites. • Insatisfacción del cliente • Carencia en la toma de decisiones • No sostenibilidad del SGC • Disminución de la credibilidad institucional • Desequilibrio laboral • Incremento de las quejas y reclamos frente a la prestación del servicio. 	MEDIA
Renuencia al Cambio	Actitudes y posturas individuales rechazando las políticas institucionales frente al SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Retroceso en el mejoramiento continuo del SGC • Mala imagen corporativa • No aplicación de los procesos establecidos en el SGC. • Bajo rendimiento de las metas propuestas para los procesos certificados. • Ambiente laboral inapropiado 	BAJA



	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> • Detrimiento de la imagen Institucional. • Descertificación del SGC. • Incremento de las quejas y reclamos frente a la prestación del servicio. 	
Información no oportuna o de baja confiabilidad y/o monitoreo no periódico de los equipos relacionados con ésta.	Bajo mantenimiento y revisión de los equipos No alimentación oportuna de las bases de datos No gestión oportuna para calibración y ausencia de seguimiento periódico Procedimientos desactualizados	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones erradas. • Demora en la generación de los documentos. • Información no confiable para la toma de decisión • No aplicabilidad correcta a los manuales de SGC lo cual nos conllevaría a una desertificación por parte de ICONTTEC. 	MEDIA
Espacios reducidos para el área de operación que necesitan las dependencias y de recursos de trabajo, espacio para desarrollar las labores asignadas, bienestar social y salud ocupacional.	Stress Laboral Inadecuado Ambiente de Trabajo Impacto Visual desfavorable. No gestión oportuna para dar aplicabilidad a los programas de bienestar social, salud ocupacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación internos limitados. • Traumatismos para el desempeño de funciones • Demoras en los trámites de los usuarios • Inadecuada custodia de la información. • Condiciones que no favorecen el desarrollo integral de los empleados 	BAJA

12. PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO

TABLA 32. PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	INDICADOR DE LOGRO
Planificar oportunamente la contratación del personal a requerir en las dependencias de la Entidad	Director General Directores Territoriales Subdirectores Profesionales Especializados del Área Jurídica y Control Interno	Diciembre de 2007	Profesionales	Personal Contratado Oportunamente
Difusión y divulgación del SGC en los diferentes medios de comunicación de la Entidad.	Responsables de los Procesos de las diferentes dependencias Coordinador de Calidad Monitoras de Calidad	Anualmente	Profesionales	Actas de Inducción/ Reinducción Personal Capacitado

	INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.	 CERTIFICADO ISO 9001 <small>Certificado No. SC 2008</small>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-MCO-011		Versión: 1.0-2007

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	RECURSOS	INDICADOR DE LOGRO
Seguimiento a la aplicación e implementación de los procesos del SGC y Monitoreo a la verificación de los equipos de medición de acuerdo con el procedimiento	Directores Territoriales Profesional Universitario	Trimestralmente	Profesionales	Implementación de los Procesos Equipos Calibrados
Adecuar las instalaciones de la Entidad con el fin de garantizar las condiciones apropiadas de operación y de ambiente de trabajo	Director General	Diciembre de 2009	Contratista	Satisfacción del Personal frente a las necesidades de espacio y ambiente de trabajo

13. CONCLUSIONES

TABLA 33. CONCLUSIONES DEL SGC

CONCLUSIÓN	SI	NO	JUSTIFICACIÓN
¿El S.G.C. es conveniente? (Respecto de la misión, visión y direccionamiento estratégico de la corporación)	X		
¿El S.G.C. es adecuado? (Las disposiciones planificadas permiten cumplir la Política de Calidad)	X		
¿El S.G.C. es eficaz? (Se han alcanzado los resultados planificados)	X		
Otras Conclusiones <ol style="list-style-type: none"> De acuerdo a los resultados obtenidos en la Evaluación de la Política de Calidad, el Comité de Calidad considera que esta sigue vigente y no es necesario modificarla, debido a que esta cumple con los requisitos del numeral 5.3. de la ISO 9001:2000 (Objeto de la organización, compromiso, recursos). Además ha sido divulgada, comunicada y entendida por el personal de la Corporación. Respecto al Cumplimiento y Seguimiento de los Objetivos de Calidad, las acciones encaminadas a fortalecerlos y los resultados obtenidos de la medición de los Indicadores de los Proceso relacionados con cada uno de ellos, dan a conocer que las metas alcanzadas son reflejo de la interacción del SGC con las Políticas Institucionales y Programas formulados en el PAT; sin embargo, y con el compromiso del establecimiento de la NTCGP 1000:2004 y del MECI 1000:2005 en el 2007, se espera que los resultados obtenidos sean mucho más favorables, especialmente en lo relacionado con los Procesos LAR en el Tiempo Efectivo de Trámite de aquellos que no lograron cumplir con la meta 			



INFORME DE LA SEGUNDA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL S.G.C.

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia



Código: F-MCO-011

Versión: 1.0-2007

establecida y del proceso de GTH en lo relacionado con el Programa de Capacitación.

De igual manera, es necesario continuar con el fortalecimiento en la integralidad de los Indicadores desde el punto de vista de la eficiencia, eficacia y efectividad, tal como se planteó en el Informe del 2006 y de acuerdo a los requisitos de la NTCGP 1000:2004.

3. Las Auditorías Internas de Calidad realizadas en la Dirección General y las tres Direcciones Territoriales, siguen constituyéndose en una herramienta estratégica para evaluar el grado de aplicación del SGC e indirectamente generan el compromiso de todo el personal de velar porque el Sistema de Gestión de la Calidad permita finalmente el autocontrol de los procesos, el autocontrol en el desempeño de las actividades laborales de cada uno de los que hacen parte de la Entidad y obviamente del autocontrol de la Gestión Institucional.
4. Se cumplió con la acción propuesta para la realización de las Encuestas de Satisfacción del Cliente, independientes para cada Proceso Misionales, y se lograron obtener datos precisos en cada una de las etapas de los mismos.
5. Se implementó el software de PQR, se estableció el Procedimiento, se adoptó la Resolución No Resolución 324 del 2 de mayo de 2008 y se realizó la clasificación para cada Proceso Misional y Frente a las peticiones, quejas y reclamos.
6. Se realizaron a partir del II Semestre del 2007, veintiún (21) Sensibilizaciones las cuales estuvieron encaminadas a reforzar y generar la cultura de aprehensión del Proceso de Mejoramiento Continuo, en lo relacionado con la identificación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, que finalmente son las evidencias del mejoramiento o no del SGC.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Maritza Portilla Álvarez <i>Consultora DG</i> Coordinadora de Calidad	 Orlando Díaz Aguirre Representante de la Dirección	José Ignacio Muñoz Córdoba Director General