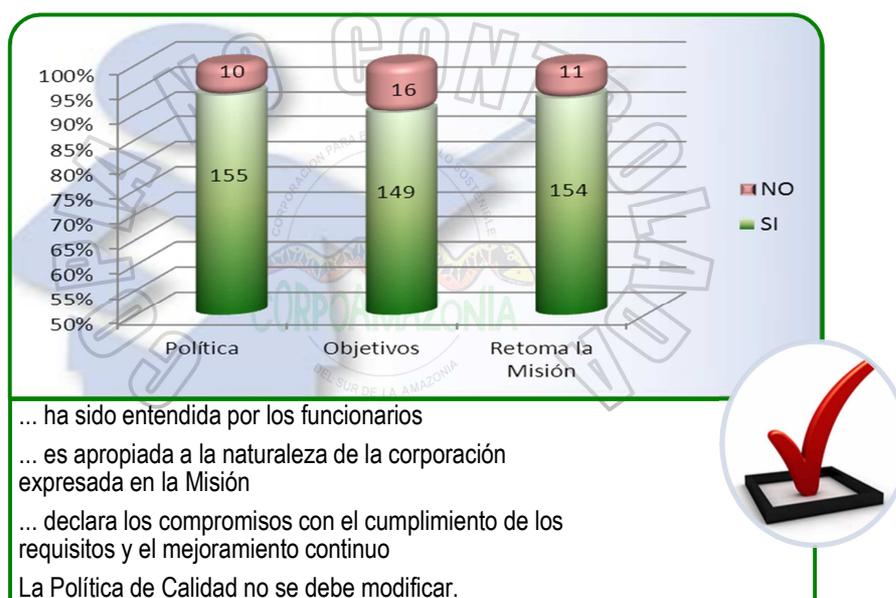


	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011
Elaboró: Betty Quintero Botina	Revisó: Dr. Braulio Leonel Ceballos Ruiz	Vo. Bo.:
Contratista Subdirección de Manejo Ambiental	Cargo: Representante del SGC ante la Dirección	
Fecha: 20 de abril de 2012	Fecha: 20 de abril de 2012	

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.”

FIGURA1. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD¹



Fuente: CORPOAMAZONIA. 2011

Con el fin de evaluar el Entendimiento de la Política y Objetivos de Calidad evidenció que el 94% del personal conoce la Política de Calidad y que 93% consideran que ésta retoma la Misión de la Corporación. Además, permitió comprobar el grado de conocimiento de la misma, a través de diferentes apreciaciones personales que definieron libremente. Por lo anterior, se evidenció que el personal en general relaciona la Política de Calidad con la

¹Ver [ANEXO A](#). Informe de la Encuesta de Política y Objetivos de Calidad
 Ruta: C:\Users\Public\Documents\Temp\Informe sexta Revisión SGC 2011.docx

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

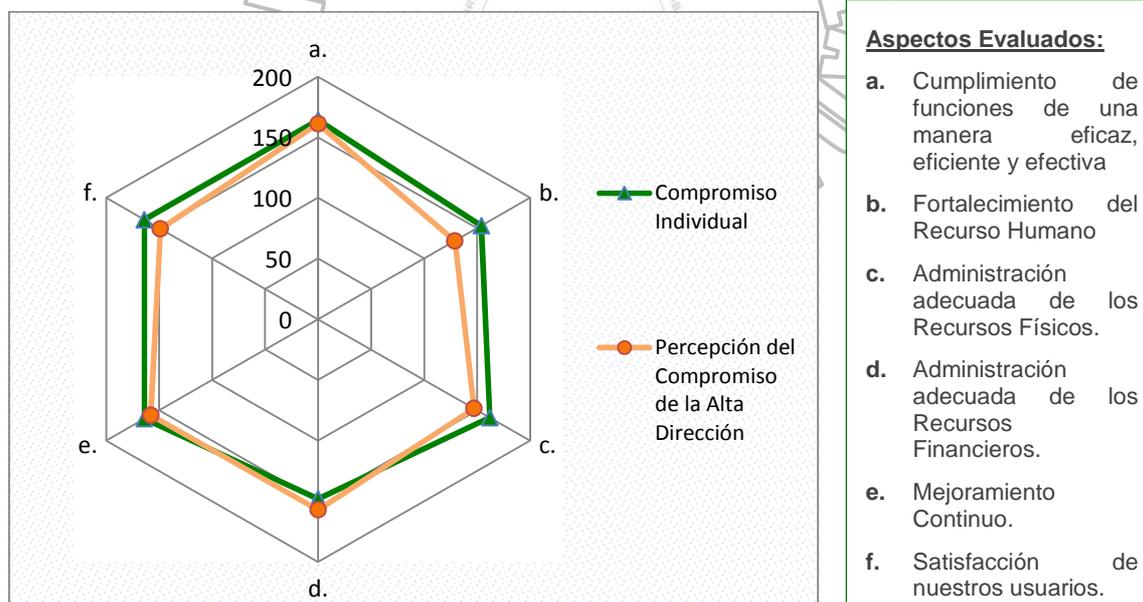
satisfacción del cliente con eficacia, eficiencia y efectividad. Algunas de las 114 apreciaciones personales expresadas fueron:

- *Cumplir con las funciones institucionales de manera eficaz, eficiente y efectiva para dar un buen servicio al cliente interno y externo.*
- *Responsabilidad institucional para el ejercicio de su misión en la protección y administración de los recursos naturales y le medio ambiente*
- *Satisfacer a os usuarios a través del mejoramiento continuo.*



Dado que la Política de Calidad explícitamente declara su compromiso con el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo, el enfoque de la Encuesta permitió evidenciar tanto el compromiso que asume cada individuo como el que éstos perciben por parte de la Alta Dirección:

GRÁFICA 1. COMPARATIVO DEL COMPROMISO INDIVIDUAL Y DE LA PERCEPCIÓN DEL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA



Fuente: CORPOAMAZONIA. 2011

Respecto al Compromiso Individual: De los 165 encuestados, se evidencia que existe un alto grado de compromiso principalmente con cumplir eficaz, eficiente y efectivamente sus obligaciones y/o funciones (aspecto a), aplicando el mejoramiento continuo a las actividades que cada uno desarrolla (aspecto e) y con lograr la Satisfacción de los Usuarios frente a la prestación de los Servicios (aspecto f).

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Respecto al Compromiso de la Alta Dirección: El personal percibe que existe un alto grado de compromiso con el cumplimiento de funciones de una manera eficaz, eficiente y efectiva (aspecto e), aplicando el mejoramiento continuo (aspecto e) y la administración adecuada de los Recursos Financieros y Físicos (aspectos d), de forma congruente con

Objetivos de Calidad

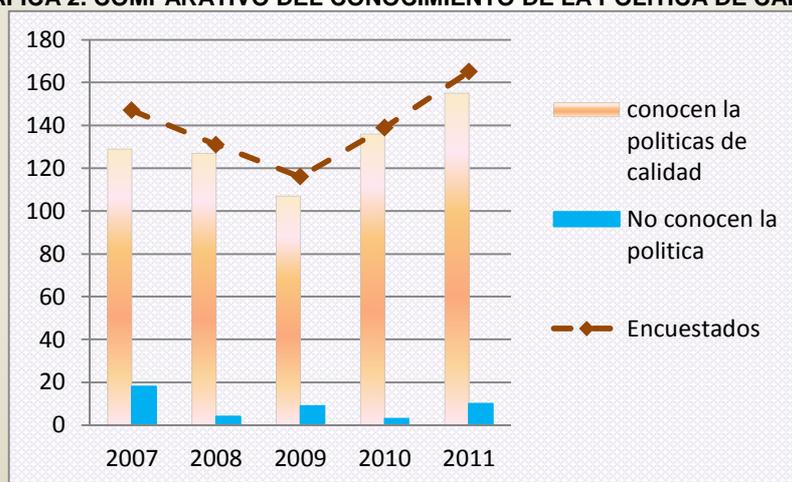
De los resultados de la Encuesta relacionados con el conocimiento de los Objetivos de Calidad, evidenciaron que el 90% afirma conocerlos, presentándose alta afinidad hacia los objetivos 1 y 4 relacionados con prestar eficaz, eficiente y efectivamente los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIAS incrementando así el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios, de esta manera se ve reflejado la interiorización del SGC como una herramienta en que el principio y fin último es el Usuario.

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

Al igual que en los años anteriores de aplicación del SGC (2007-2010) en la Entidad, en el año 2011, la encuesta de evaluación se constituyó en una herramienta para valorar el grado de entendimiento de la política y los objetivos de calidad, manteniéndose la conclusión de que en la Institución existe un alto grado de aprehensión de los mismos y una actitud positiva frente al sistema, el cual funciona bajo una Política de Calidad coherente con la misión, visión y encargo principal de la Entidad.

Como se observa en la grafica, en los últimos 5 años (Ver GRÁFICA 2), uno de los logros de CORPOAMAZONIA ha sido no solo que el personal conozca y comprenda la Política y los Objetivos de Calidad de la Corporación, sino que además sea interiorizada como la guía de cada una de las actividades que se desarrolla en la Entidad.

GRÁFICA 2. COMPARATIVO DEL CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

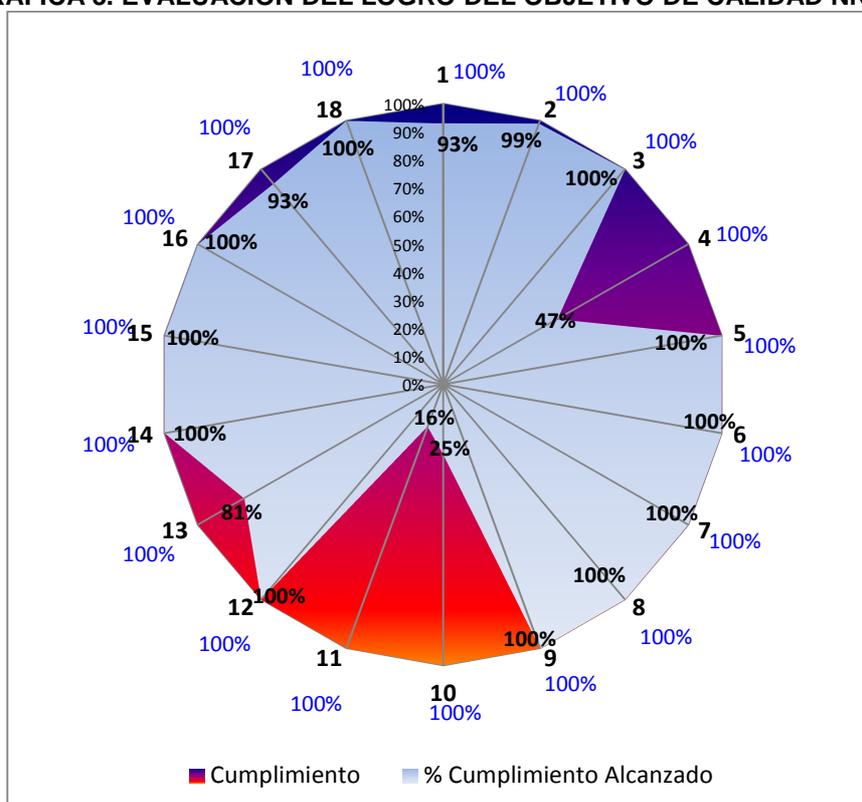
2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

En el [ANEXO B](#) se presenta la valoración del logro de cada uno de los cinco (5) Objetivos de Calidad en función de los indicadores de los diferentes procesos del sistema y de los resultados alcanzados frente a las metas fijadas para el año 2011. De esta evaluación resultan las siguientes gráficas:

1

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.

GRÁFICA 3. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 1



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro.1	
1.	Tiempo promedio de duración de Trámites Ambientales
2.	Porcentaje de Expedientes con Seguimiento
3.	Municipios con acceso a sitios de Disposición Final de Residuos Sólidos Técnicamente adecuados y Autorizados
4.	Número de Registros Generadores de Residuos o Desechos Peligroso

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

5.	Control de Disposición de Residuos Sólidos en Municipios
6.	Cumplimiento Promedio de los Compromisos Establecidos en los PGIRS de la Jurisdicción
7.	Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos en seguimiento
8.	Cumplimiento Promedio de Metas de Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R (DBO5)
9.	Cumplimiento Promedio de Metas de Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R (SST)
10.	Especímenes de fauna y flora amenazadas, con planes de conservación en ejecución
11.	Áreas Reforestadas y/o Revegetalizadas Naturalmente para la Protección de Cuencas abastecedoras
12.	% de Convenios Celebrados
13.	% Cumplimiento Metas Priorizadas del Plan de Acción
14.	% Propuestas Generadas
15.	Índice de eficiencia para la generación de propuestas de ordenación ambiental
16.	% de Asesoría Realizadas
17.	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2010-2011(Metas Físicas)
18.	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2010-2011(Metas Financieras)

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

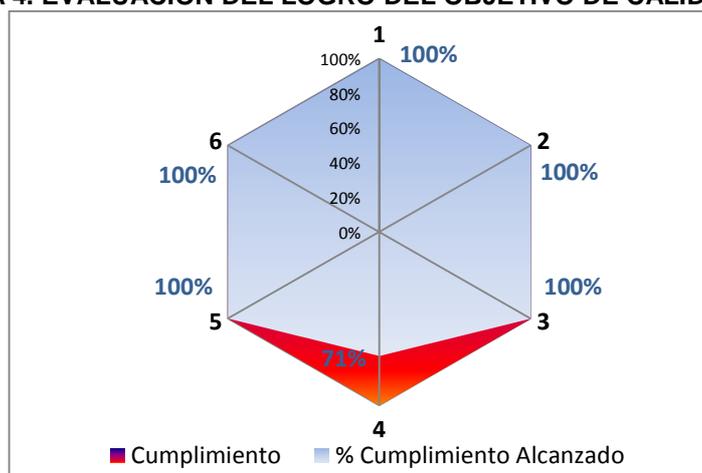
Partiendo de los resultados que se observa en la GRÁFICA 3 se puede visualizar que, en el año 2011, 11/18 de los indicadores que aportan al cumplimiento del objetivo alcanzaron un 100% de cumplimiento de la meta y 4 cumplieron en más del 80% la meta establecida. Con respecto a los 3 indicadores restantes que aportan en un 16% del cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 1, corresponden al Proceso CVR, fueron recientemente establecidos (II Sem-11) y se componen en un ambicioso reto para la entidad ya que están con el proyecto de control y vigilancia de los recursos Naturales.

Desde vigencias anteriores y de manera permanente, estos procesos se miden, se ajustan y se evalúan según las condiciones cambiantes, lo que demuestra el compromiso e interés de la Entidad en la planificación, asignación de recursos y ejecución de sus procesos misionales, los cuales van encaminados al cumplimiento de la misión de la CORPOARACION, respecto a la prestación de los servicios.

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

2
 Implementar una política para el fortalecimiento del **recurso humano** de la Corporación.

GRÁFICA 4. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 2



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro.2	
1.	% de Cumplimiento del Programa de Capacitación
2.	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social
3.	% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción
4.	% cumplimiento del programa de incentivos
5.	Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones al Interior de la Entidad
6.	Valoración del Ambiente y Desempeño Institucional – EDI

COMPARATIVO CON VIGENCIA ANTERIOR

Como se puede observar en la GRÁFICA 4, 5/6 de los indicadores que aportan al cumplimiento del objetivo alcanzaron un 100% de cumplimiento de la meta y 1 cumplió en más del 70% la meta establecida. Dando cumplimiento de esta manera al 83% del objetivo Nro.2.

En el año 2011, los programas de capacitación como el de bienestar social se tuvieron una amplia cobertura, tanto a nivel de diversidad de temas de capacitación como también en la participación del personal en las diferentes actividades de sano esparcimiento. En cuanto a los resultados de comunicación, se deduce que el mejoramiento continuo de la comunicación interna, fue parte esencial del logro de los objetivos y metas propuestas a nivel institucional.

Es de mencionar, que en el 2010 los indicadores que aportan al cumplimiento del objetivo

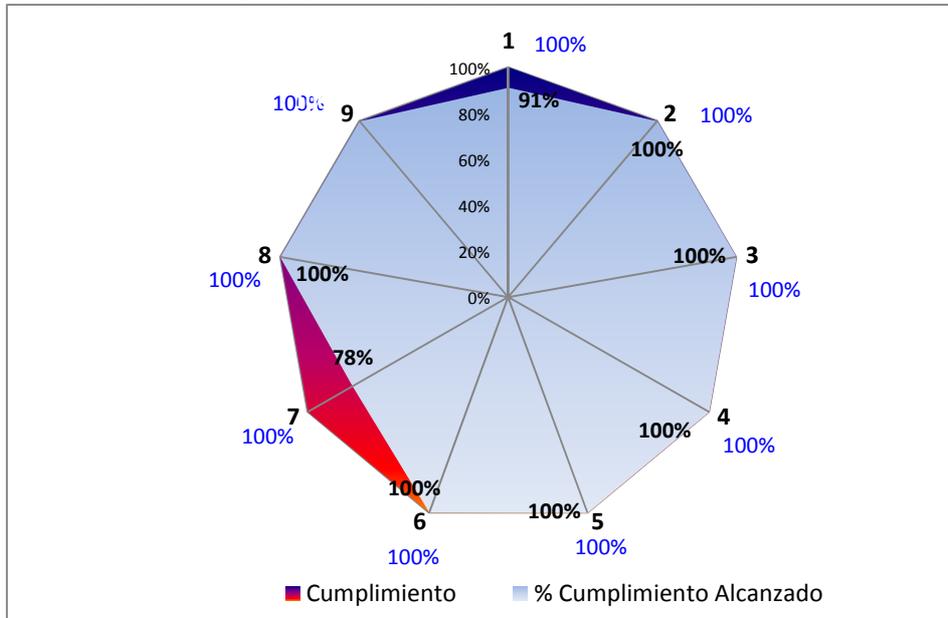
	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

alcanzaron el 100% del cumplimiento de la meta, caso contrario pasa en el 2011, ya el indicador No. 6 solo logro cumplir el 70% de la meta establecida, es de mencionar que este indicador solo se contemplo a partir del 2011 y que su aplicabilidad durante este año se dio el incentivo aun funcionario de carrera administrativa realizando comisión de trabajo en un cargo de libre nombramiento y remoción.

3

Diseñar e implementar estrategias de **fortalecimiento financiero** y optimizar la administración de los **recursos físicos** de la Institución.

GRÁFICA 5. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 3



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro.3	
1.	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas
2.	Porcentaje (%) de Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Pública
3.	% de Recursos Externos Gestionados con Proyectos
4.	% de Cumplimiento de Solicitudes de Artículos Atendidos
5.	% de Cumplimiento del Programa de Mantenimiento
6.	% de Asistencia a Solicitudes de Actividades de Mantenimiento Correctivo
7.	% del presupuesto de inversión
8.	% de recursos propios recaudados
9.	Recaudo tasas por uso del agua

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

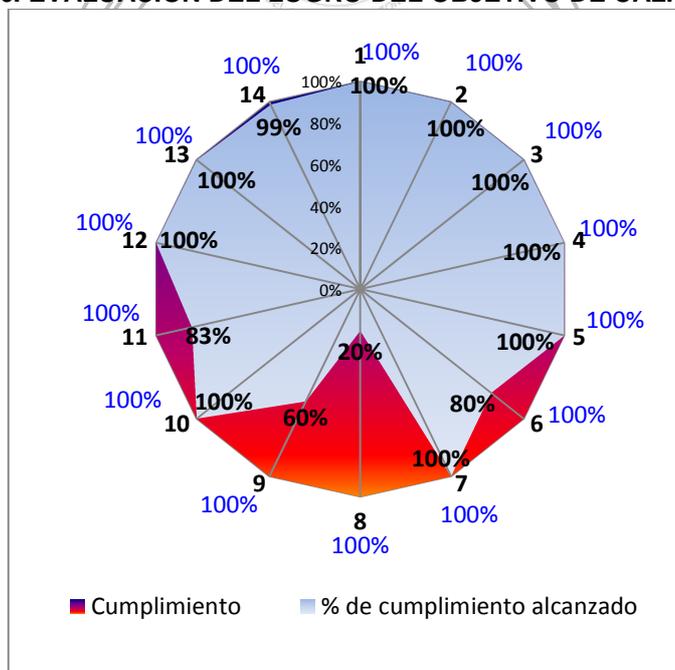
Para el cumplimiento de objetivo Nro. 3, se tiene definidos 9 indicadores de los cuales 7 indicadores cumplieron al 100% de la meta establecida y 1 cumplió en más del 90% de la meta establecida. Con respecto a los 1 indicadores restante que aportan en un 22% de cumplimiento del objetivo de calidad Nro. 3 corresponden al proceso de GFI, fueron recientemente establecidos (II semes-11).

Aunque en la vigencia 2010 se cumplió meta del indicador del % de cumplimiento del Plan anual de adquirentes de Bienes, servicios y Obras Publicas, para vigencia 2011 no se logro cumplir con el 100% de la meta establecida, debido a que la ejecución presupuestal se vio interferida por las restricciones impuestas por la Ley de garantías frente al procesos lectoral realizado en el mes de octubre v de 2011, influyendo directamente en el avance de las inversiones frente a lo planificad. no se cumplieron las metas establecidas internamente, las cuales además son altamente exigentes en relación con las situaciones propias de manejo del presupuesto de una entidad pública de la magnitud de CORPOAMAZONIA; consecuentemente dichas metas requieren ser ajustadas. Sin embargo, los resultados obtenidos financieramente se consideran adecuados.

4

Incrementar el **nivel de satisfacción de los usuarios** frente a los servicios prestados por la Corporación.

GRÁFICA 6. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 4



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 4	
1.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR – ETAPA DE EVALUACIÓN
2.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR – ETAPA DE SEGUIMIENTO
3.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR –ETAPA DE EVALUACIÓN
4.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR -ETAPA DE SEGUIMIENTO
5.	% Nivel de Satisfacción del Cliente Otros Procesos
6.	Ejecución de los Procesos Sancionatorios Ambientales (LAR)
7.	Ejecución de los Procesos Sancionatorios Ambientales (CVR)
8.	Educación Ambiental
9.	Capital Social
10.	Hallazgos Auditoria CGR
11.	% Hallazgos de la CGR cerrados
12.	% Denuncias Ambientales Atendidas
13.	% de Cumplimiento de la Aplicación de la TRD y series y subseries
14.	% de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

10/14 indicadores con cumplimiento al 100% de la meta establecida, los resultados obtenidos en nivel de satisfacción de clientes de los procesos misionales demuestran desde vigencias anteriores que la entidad mantiene su compromiso de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados. En cuanto a los indicadores que no lograron cumplir con la meta establecida, es de mencionar que fueron recientemente establecidos (II semes-11).

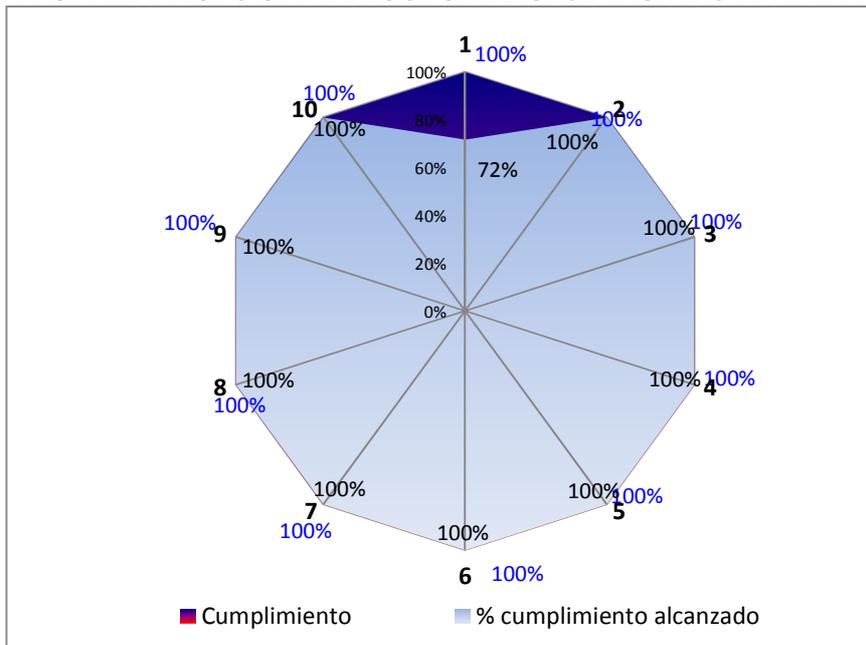
De esta manera la entidad ha buscado año tras año, mejorar sus servicios a través de la inversión de recursos económicos entre otros, los cuales se ven reflejados en diversos medios de comunicación que permiten mejorar y socializar continuamente las herramientas que respaldan la transparencia del actuar de la Entidad (PQRS), favoreciendo de esta manera la ampliación y continuidad de los labores ambientales.

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

5

Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

GRÁFICA 7. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 5



Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 5	
1.	% Acciones Correctivas Cerradas
2.	% de Acciones Preventivas Cerradas
3.	% de Acciones de Mejora Implementadas
4.	% Expedientes Conformes LAR
5.	% Expedientes Conformes GPR
6.	Calificación dada por los Entes de Control a la información que se presenta en la Página Web Institucional (Estrategia Gobierno en Línea)
7.	Porcentaje de Valoración del Índice de Transparencia por Colombia
8.	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema
9.	Porcentaje de Valoración de Aplicación del Sistema de Control Interno
10.	Valoración del Auditaje Institucional

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

En cuanto al cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 5 que hace referencia al mejoramiento continuo, objetivo que es evaluado en más de un 50% con base en calificaciones otorgadas por entes externos a la Corporación y que por lo tanto obedecen a evaluaciones objetivas de la gestión institucional. El fortalecimiento de la Cultura de Mejoramiento Continuo, ha sido tal vez una de las principales directrices en la Entidad en la implementación y sostenimiento del SGC durante los 5 últimos años donde la aprehensión de los principios de calidad hoy se reflejan en resultados tangibles y cuantificables que respaldan el cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 5, en consecuencia, y en aras del mejoramiento continuo, las metas de los indicadores requieren ser ajustadas para determinar nuevos retos en próximas vigencias.



	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD

Las Auditorías Internas de Calidad se desarrollaron bajo el objetivo de determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión SIGE en CORPOAMAZONIA, y su cumplimiento con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 y del Sistema de Control Interno durante el año 2011.

El análisis de la información y del desarrollo de las Auditorías, se encuentra consolidada de forma detallada en el [ANEXO C](#).

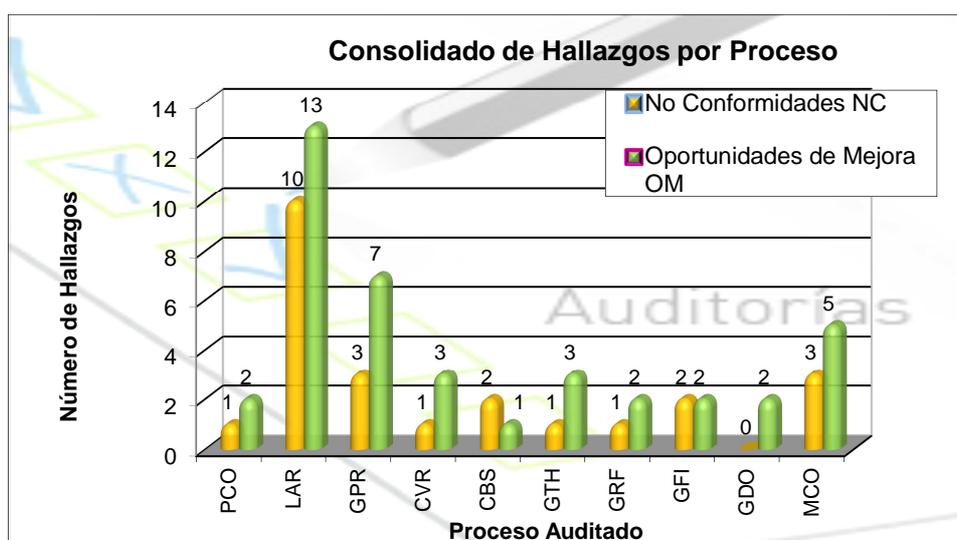
FIGURA 2. DESARROLLO DE AUDITORIAS INTERNAS INTEGRADAS 2011

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011



3.1. ANÁLISIS POR PROCESO

GRÁFICA 8. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR PROCESO



	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	HALLAZGOS TOTALES
24	40	64

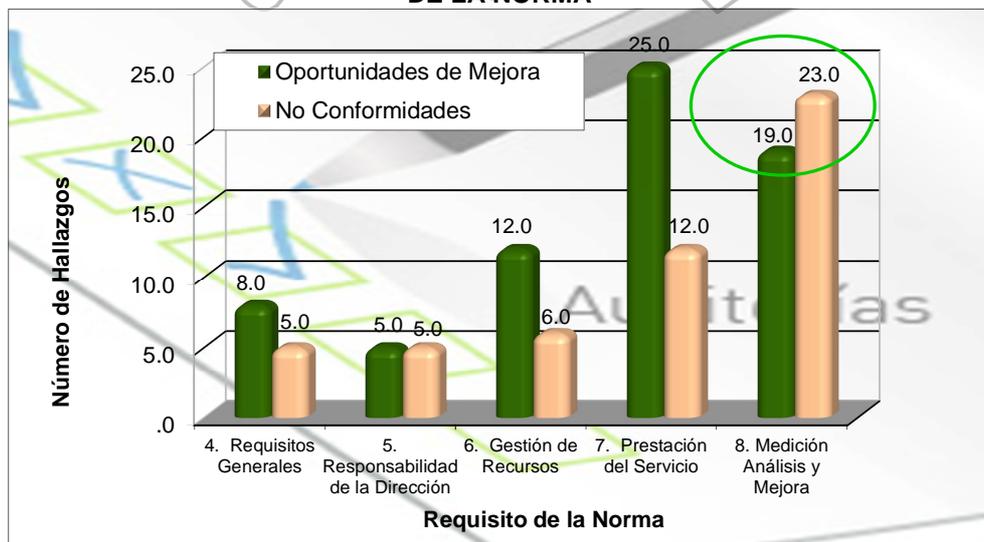
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

La GRÁFICA 8 muestra, los procesos que presenta mayor número de oportunidades de mejora son los procesos que están orientados a la prestación de servicios y al mejoramiento continuo los cuales están representados en los procesos LAR, GPR y MCO. así mismo el proceso LAR es el más vulnerables a incurrir en no conformidades. Del análisis de datos resulta que entre estos tres procesos, que por su naturaleza son de alta interacción con los usuarios externos y obligación del cumplimiento estricto de la normatividad ambiental vigente, se concentra el 62% del total de las Oportunidades de Mejora lo cual representa cerca del 40% del total de los hallazgos.

3.2. ANÁLISIS POR REQUISITO NTC ISO 9001:2008 Y NTCGP 1000:2004 Y POR ELEMENTO DEL MECI 1000:2005

Como puede observarse en la gráfica 9, y de forma congruente con el análisis por proceso realizado que reflejó debilidades en los procesos misionales y en el mejoramiento continuo, los requisitos que mayor número de No Conformidades y Oportunidades de Mejora presentaron en fueron los relacionados con: la Realización del Producto y/o del Servicio (Numeral 7) y Medición, Análisis y Mejora (Numeral 8).

GRÁFICA 9. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR REQUISITOS DE LA NORMA²



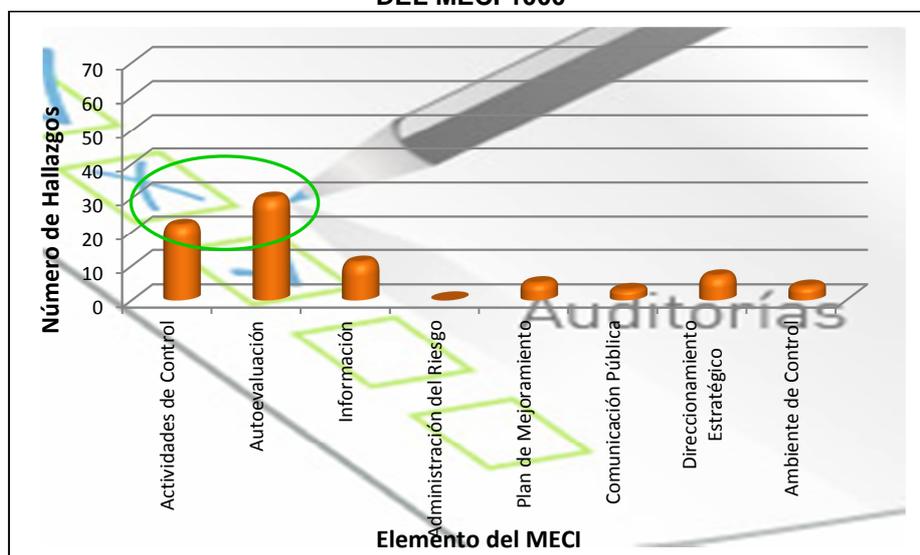
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

Ya que el SIGE de CORPOAMAZONIA articula el SGC y el SCI, es importante precisar que el cumplimiento de la norma NTCGP 1000 no implica la implementación total del MECI, no obstante aporta a su cumplimiento (Ver GRÁFICA 10).

² Un hallazgo puede apuntar a más de un requisito por lo tanto los resultados varían con respecto a los de la GRÁFICA 8.

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

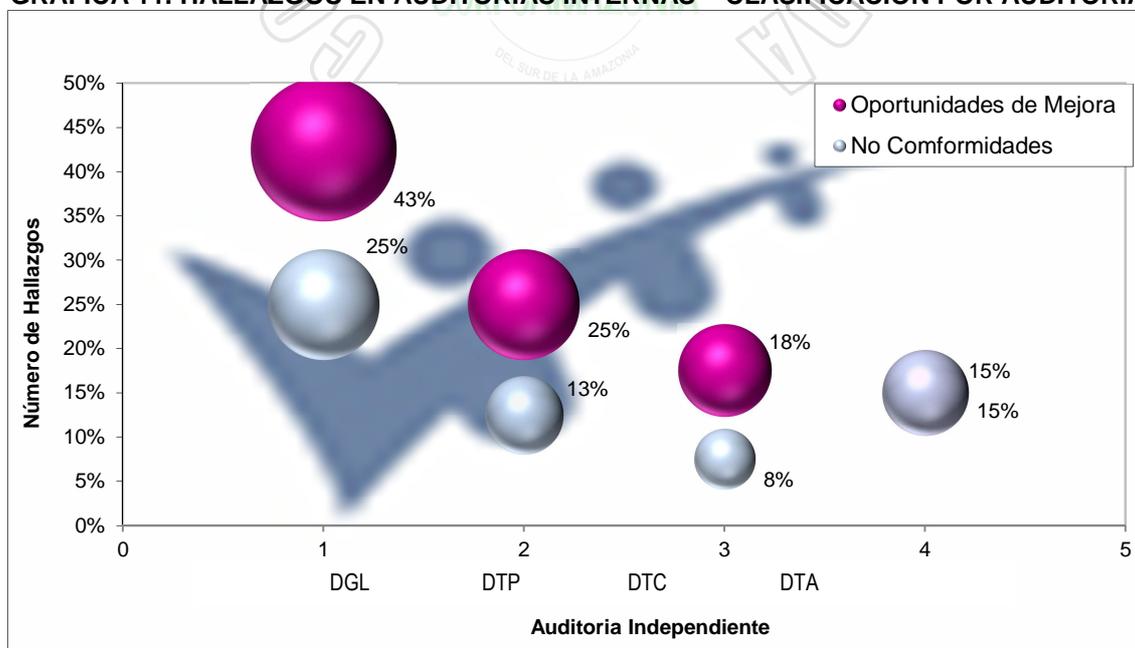
GRÁFICA 10. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR ELEMENTO DEL MECI 1000



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

3.3. ANÁLISIS POR AUDITORIA

GRÁFICA 11. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR AUDITORIA



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

La GRÁFICA 11, muestra el comportamiento que presentaron las tres direcciones territoriales frente a la identificación de hallazgos en las auditorias, destacándose que en las Dirección General y Dirección Territorial Putumayo se presentaron más oportunidades

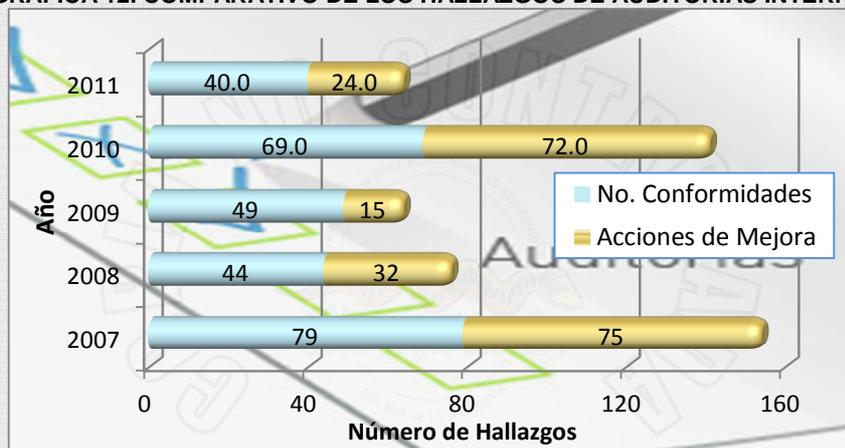
	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

De igual forma refleja una mayor identificación de hallazgos en la Dirección General asociado a un número mayor de procesos auditados, que al igual que en las territoriales, en el año 2011.

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

Existe entre los años 2007 y 2011 una disminución en la identificación de hallazgos, lo que refleja a un estado de progresivo de madurez del sistema. Es de mencionar que para la año 2011, no se realizó Auditoria Interna a todo los procesos del SGC de CORPOAMAZONIA, esto se debía a que en el programa de Auditorias Internas año 2011, se dio prioridad a los proceso con mayor numero de No Conformidades y Oportunidades de mejoras identificadas en la auditoria Interna de la vigencia 2010.

GRÁFICA 12. COMPARATIVO DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORIAS INTERNAS



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

Comparativo según proceso.

En la TABLA 1, se observa, que a medida que pasan los años de implementación del SGC de CORPOAMAZONIA, se ve reflejando la madurez del mismo, lo que con lleva a un sostenimiento y mejoramiento continuo de los proceso que interactúan con el usuarios a través de la prestación eficaz, eficiente y efectivo de los servicios ofrecidos al igual que incrementando el nivel de satisfacción de los usuarios.

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

TABLA 1. COMPARATIVO DE HALLAZGOS POR PROCESO

PROCESO	NO CONFORMIDADES (NC)					OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)				
	AÑO 2011	AÑO 2010	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2011	AÑO 2010	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007
LAR	10	16	-	7	15	13	9	-	5	13
CVR	1	13	19	-	-	3	13	3	-	-
GPR	3	9	-	6	7	7	10	-	2	3
GRF	2	5	1	5	13	2	8	0	3	14
MCO	3	4	11	6	6	5	7	3	6	7

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

Comparativo según Requisito de la Norma.

TABLA 2. COMPARATIVO DE HALLAZGOS POR REQUISITO DE LA NORMA

PROCESO	NO CONFORMIDADES (NC)					OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)				
	AÑO 2011	AÑO 2010	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2011	AÑO 2010	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007
4. Requisitos Generales	5	22	7	19	57	8	17	4	13	37
6. Gestión de Recursos	6	13	7	8	9	12	16	1	2	22
7. Realización del Producto y/o del Servicio	12	36	13	17	32	25	36	6	9	16
8. Medición, Análisis y Mejora	23	48	37	14	7	19	24	6	11	9

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

De la TABLA 2 se puede concluir que la tendencia de hallazgos hacia aspectos relacionados con los *Requisitos* de la norma, presentan una tendencia a la disminución considerable en el año 2011.

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

4.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

La percepción de nuestros usuarios sobre los servicios ofrecidos a través del desarrollo de los procesos misionales LAR, GPR, CVR y APG, arrojó los resultados que se presentan a continuación (Ver [ANEXO D](#). Consolidado Anual Satisfacción del Cliente LAR Evaluación y Seguimiento, [ANEXO E](#). Consolidado Anual Satisfacción del Cliente GPR Evaluación y Seguimiento, y [ANEXO F](#). Consolidado Anual Satisfacción del Cliente CVR y APG).

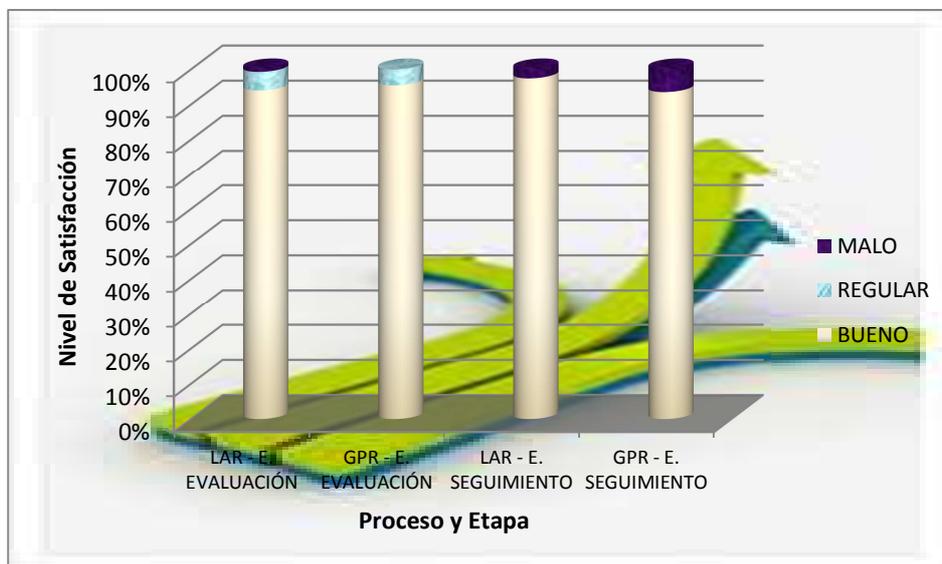
4.1.1 Procesos Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales - LAR y Gestión de Proyectos – GPR

Respecto a los procesos LAR y GPR, tanto en la etapa de evaluación como de seguimiento, el nivel de satisfacción es BUENO, siendo en todos los casos más del 90% de los encuestados quienes respaldan esta afirmación, 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 dependencias de la Dirección General en continuar fortaleciendo los procesos que se constituyen en pilares principales para el cumplimiento de su misión y de su razón de ser como Autoridad Ambiental.

**TABLA 3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
PROCESOS LAR Y GPR - 2011**

PROCESO	ETAPA DE EVALUACIÓN			ETAPA DE SEGUIMIENTO		TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL CALIFICACIÓN BUENO
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	MALO		
LAR	135	8	1	725	19	869	860
	94%	5%	1%	98%	2%		97%
GPR	21	1	0	58	4	84	79
	95%	5%	0%	94%	7%		94%

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

Etapa de Evaluación

Respecto al proceso de LAR y GPR, de los 953 encuestados, 156 encuestados manifestaron estar satisfechos frente a la prestación del servicio es decir el 94% de los encuestados, 9 manifestaron estar medianamente satisfechos es decir 5% y 1 manifestó no estar con el servicio, es decir, 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.

Etapa de Seguimiento

Tanto para el proceso LAR como para GPR más del 90% de los encuestados se sintieron satisfechos con los resultados de la visita, sin embargo pequeños porcentajes de los encuestados (entre el 2– 4% para los dos procesos) se manifiestan de forma negativa principalmente porque no se anuncia previamente la visita y se presenta incumplimiento de la fecha programada.

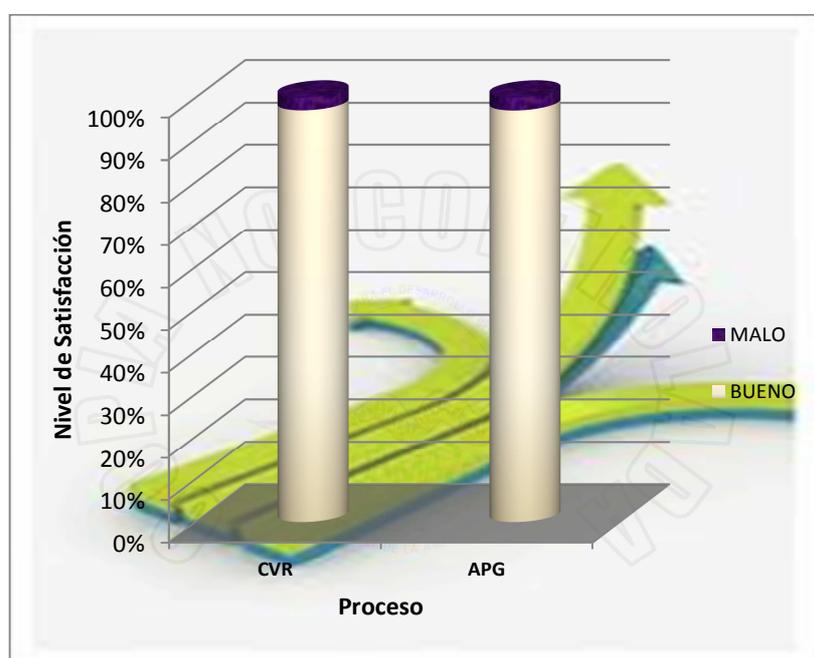
4.1.2. Proceso Control y Vigilancia - CVR y Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental - APG

El nivel de satisfacción de nuestros usuarios también fue medido en los procesos de Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental (APG), Control y Vigilancia de los Recursos Naturales (CVR) y Ordenación Ambiental (OAM), tal como se puede observar en Tabla 4.se evidenció un alto nivel de satisfacción de los usuarios (97% respectivamente).

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

TABLA 4. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PROCESOS CVR Y APG

PROCESO	BUENO	MALO	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL CALIFICACIÓN BUENO
CVR	227	7	234	97%
	97%	3%		
APG	64	2	66	97%
	97%	3%		



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

En cuanto a las mediciones de satisfacción del proceso CVR se realizó mediante encuestas aplicadas en capacitaciones/socializaciones de educación ambiental y orientaciones, demostrando de esta manera la preparación, capacidad, formación, dominio del tema y experiencia de los funcionarios de CORPOAMAZONIA para el desarrollo de las mismas

La medición de satisfacción del proceso de APG, corresponde a asesorías de baja complejidad.

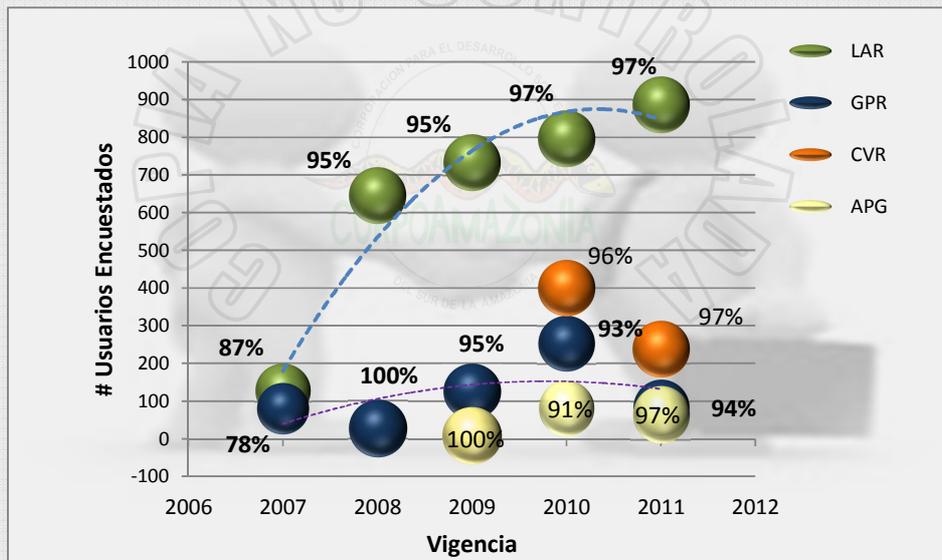
	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

En la TABLA 5. Y la GRAFICA 2, se observa que el nivel de satisfacción ha tenido una tendencia constante, lo rectifica que la Entidad tiene un alto compromiso en incrementar el nivel de satisfacción de los Usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación.

TABLA 5. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

AÑO	LAR		GPR		CVR		APG	
	# Usuarios Encuestados	% Nivel BUENO de Satisfacción	# Usuarios Encuestado	% Nivel BUENO de Satisfacción	# Usuarios Encuestados	% Nivel BUENO de Satisfacción	# Usuarios Encuestados	% Nivel BUENO de Satisfacción
2007	129	87%	82	78%	-	-	-	-
2008	646	95%	27	100%	-	-	-	-
2009	734	95%	126	95%	9	100%	9	100%
2010	796	97%	254	93%	400	96%	81	91%
2011	888	97%	84	94%	239	97%	66	97%



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

4.2. QUEJAS DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.2.1 Quejas, Reclamos, Peticiones, Manifestaciones y Consultas (PQR)

La consolidación detallada de los PQR que se recibieron y atendieron en la entidad en el año 2011, se presenta en el anexo [ANEXO G](#). Además, consolida información de las peticiones formuladas en relación a los procesos que desarrolla la Corporación y en relación al tipo de información solicitada.

TABLA 6. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PQR 2011

Dependencia	Total Radicadas	Terminadas Después de Tiempo	En Trámite	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
DTA	19	9	1	9	47%
DTC	72	13	0	59	82%
DTP	62	7	0	55	89%
DGL	42	9	1	31	74%
TOTAL	195	38	2	154	79%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2011

En la GRÁFICA 13 muestra la distribución de las PQR recepcionadas, de la cual se puede deducir que: del total de 195 PQR recepcionados, el 87% corresponden a derechos de petición, seguido por dependencia, las cuales se interponen motivadas por el actuar de funcionarios o contratistas. En comparación con la vigencia anterior la mayoría de quejas se presenta en la DTP, aunque es de mencionar que la mayoría de esta son ingresadas por los usuarios y en ocasiones no corresponden a la categoría de Quejas dentro del aplicativo PQR.

GRÁFICA 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR Y SUBDISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS



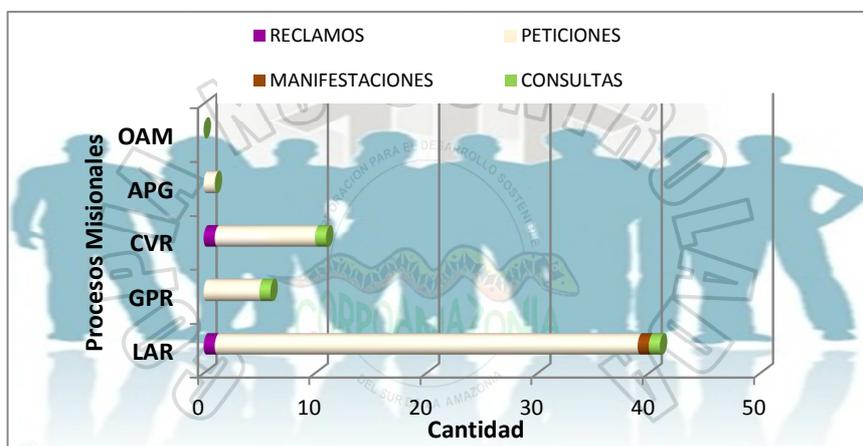
Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Igual que la vigencia anterior, se observa en la GRAFICA 14, que los procesos que afectan directamente la prestación de los servicios (Misionales), el Proceso LAR presenta el mayor número de PQR, siendo los Derechos de Petición los que se presentan en una mayor proporción en este proceso.

Es de mencionar que este año, fue menor el número de PRQ (195) recepcionados el cual equivale a 295 PQR a comparación que el año anterior en el cual se recepcionaron 296 PQR.

GRAFICA 14. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PQR POR PROCESO MISIONAL

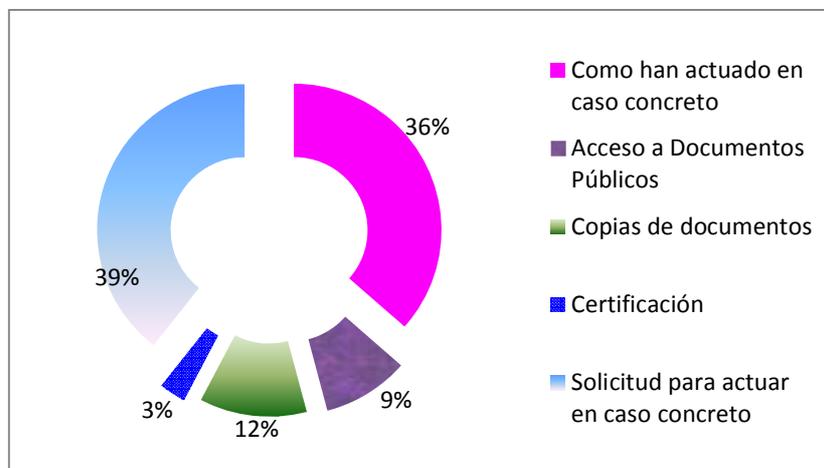


Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2011

Dentro del aplicativo de PQR, los derechos de petición se clasifican. Los Derechos de Petición se clasifican en diferentes categorías de información, tal como se observa en la GRAFICA 15, donde el 36% corresponde a solicitudes de *Cómo ha actuado en caso concreto* (principalmente en DTC y DGL) y *Solicitud para actuar en caso concreto* (principalmente en DTC y DTP).

GRAFICA 15. CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN SEGÚN TIPO

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011



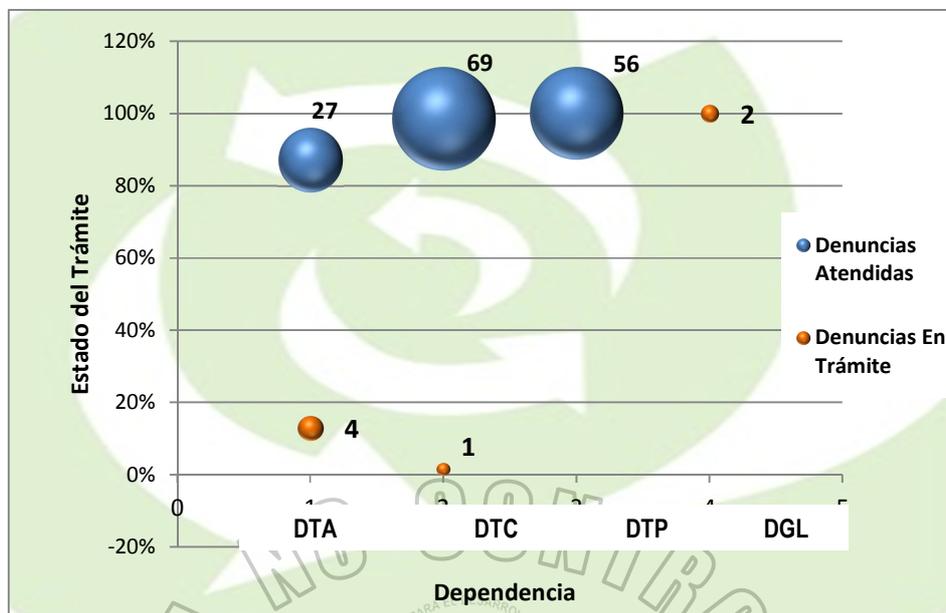
Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2011

4.2.2 Denuncias Ambientales

El [ANEXO F-2](#) se reporta el consolidada detallado de las Denuncias Ambientales radicadas ante la Corporación, (Consultar Reporte Anual de Denuncias Ambientales 2011).

TABLA 7. CONSOLIDADO ANUAL DENUNCIAS AMBIENTALES

Dependencia	Total Radicadas	En Trámite	%En Trámite	Total Atendidas	%Total Atendidas
DTA	31	4	13%	27	87%
DTC	70	1	1%	69	99%
DTP	56	0	0%	56	100%
DGL	2	2	100%	0	0%
TOTAL	159	7	4%	152	96%



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2011

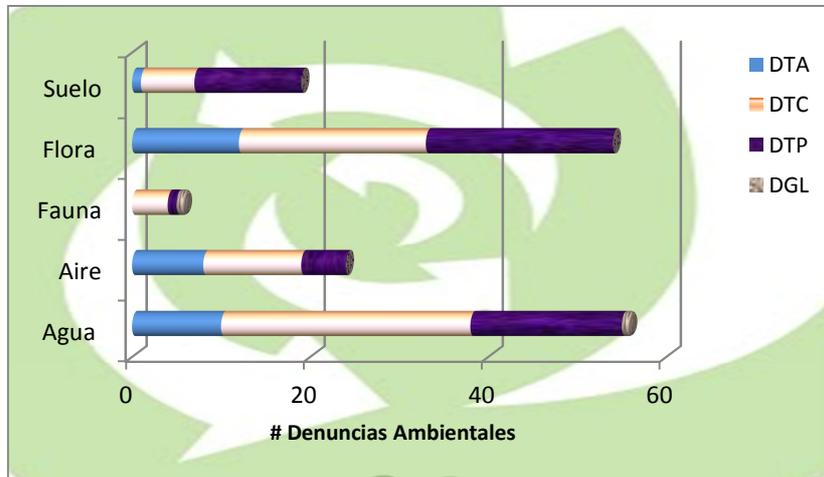
En la TABLA 7 se puede ver que la DTC es la dependencia que recibe mayor número de denuncias, pero así mismo que es la más eficaz para atenderlas, similar pasa con la Dirección Territorial Putumayo a diferencia de la DTA y DGL. La distribución de las denuncias ambientales interpuestas en cada dependencia en función del recurso natural afectado (agua, aire, fauna, flora, suelo) se presenta en la TABLA 8 y GRAFICA 16, en la cual se evidencia que el recurso agua seguido por el recurso flora principalmente en la DTP y DTC.

TABLA 8. CLASIFICACIÓN DE LAS DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL AFECTADO

Dependencia	Agua	Aire	Fauna	Flora	Suelo
DTA	10	8	0	12	1
DTC	28	11	4	21	6
DTP	17	5	1	21	12
DGL	1	0	1	0	0

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2010

GRÁFICA 16. DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL AFECTADO



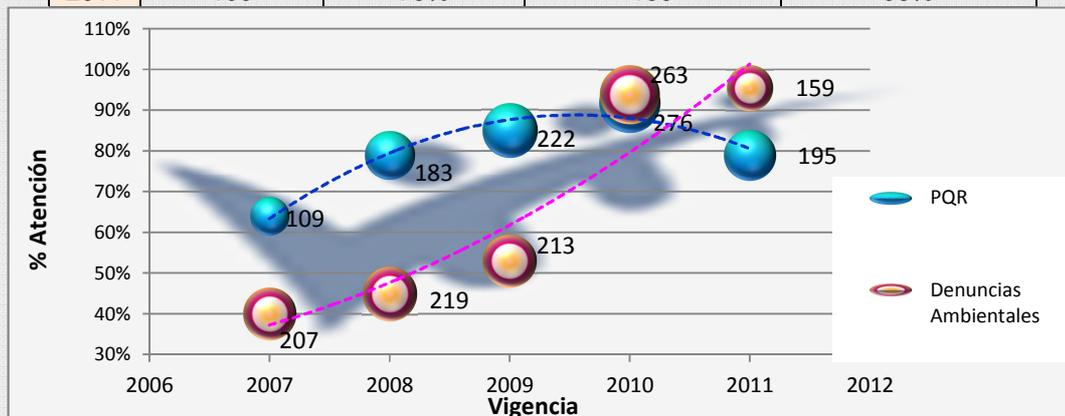
Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2011

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

Compara do con la vigencia 2010, en esta año se recepcionaron menos PQR, pero de igual manera fue menor su atención oportuna, lo anterior se debió a que en el II trimestre se presentaron en la DTP y DTC problemas logísticos (acceso a la red e internet) el cual no retraso el ingreso oportuno de la información al aplicativo de PQR. En cuanto a las denuncia ambientales, En comparación con la anteriores vigencia, en el año 201 se recepcionaron menos al igual que supero la meta establecida del 80%.

TABLA 9. COMPARATIVO PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES

Año	PQR Recepcionadas	% PQR Atendidas Oportunamente	Denuncias Ambientales recepcionadas	% Denuncias Ambientales Atendidas
2007	109	64%	207	40%
2008	183	79%	219	45%
2009	222	85%	213	53%
2010	276	92%	263	94%
2011	195	79%	159	96%



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

5.1. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO (MISIONALES):

TABLA 10. PRODUCTOS CONFORMES Y NO CONFORMES DE LOS PROCESOS MISIONALES CERTIFICADOS

PROCESO	Nro. DE EXPEDIENTES REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
LAR	477	426	50	90%	10%
GPR	84	67	17	80%	20%
Total	561	493	67	88%	14%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

El consolidado de los productos o servicios no conformes identificados para los procesos misionales LAR y GPR en la Direcciones Territoriales y en la Sede Central se encuentra en el [ANEXO I](#) y se realiza el análisis de la frecuencia con que los productos no conformes se identifican. De este análisis, en la TABLA 11 se extrajeron los aspectos en que se representa el 50% de los productos no conformes identificados para el proceso LAR y en la TABLA 12 los aspectos que representan el 49% en el Proceso GPR.

TABLA 11. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA EL PROCESO MISIONAL LAR (PERCENTIL 50)

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: LAR	TOTAL	FRECUENCIA
Trámite ambiental fuera de los tiempos establecidos por el proceso LAR	8	18,6%
No se ha realizado la visita de seguimiento	6	14,0%
No se ha realizado la visita de evaluación	2	4,7%
En el expediente no se anexa el concepto de la visita de seguimiento y monitoreo.	2	4,7%
No se le ha realizado la notificación de la resolución.	2	4,7%
Falta la notificación del Auto de Cierre.	2	4,7%
A la fecha no se ha realizado la notificación de la resolución.	2	4,7%
TOTALES	24	55,8%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

TABLA 12. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA EL PROCESO MISIONAL GPR (PERCENTIL 50 APROX.)

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: GPR	TOTAL	FRECUENCIA
Falta la firma de los documentos	10	19,6%
Expedientes parcialmente foliados	4	7,8%
No presentan la ficha de control de documentos de un convenio.	4	7,8%
Faltantes de documentación	3	5,9%
TOTALES	21	41,2%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

Tal como se evidenció en las Auditorías Internas Integradas 2010, los procesos misionales recientemente implementados (Asesoría en Planificación y Gestión ambiental – APG y Control y Vigilancia de los Recursos Naturales - CVR) requieren mejorar en aspectos de medición, análisis y mejora, reflejada entre otros aspectos el hecho de que no se identificación productos no conformes.

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

De vigencia en vigencia se ha realizado a un incremento en el número de expedientes revisados para el proceso LAR desde el año 2007, a igual que se ha incrementando el porcentaje de expedientes conformes a los requisitos normativos, del cliente, internos y del sistema de gestión de la calidad de CORPOAMAZONIA, como se evidencia en la tabla presentada a continuación:

TABLA 13. COMPARATIVO CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO LAR

AÑO	No. DE EXPEDIENTES REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
2007	200	88	112	44%	56%
2008	391	253	138	65%	35%
2009	327	220	107	67%	33%
2010	553	443	110	80%	20%
2011	477	426	50	90%	10%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2010

Una vez consolida la información, se realizó una revisión de frecuencia de aparición de los Productos No Conformes identificados entre el 2010-2011 no se encuentran muchas coincidencias con los ítems presentados en la TABLA 11, siendo los recientes producto de revisiones más de fondo que de forma, especialmente desde la Subdirección de Manejo Ambiental.

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

En la TABLA 14, se puede observar que el número de expedientes revisados en 2011 fue menor al del año 2010, aunque en el 2011 el porcentaje de conformes encontrados disminuyó en un 2%.

TABLA 14. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO GPR,

AÑO	Nro. DE PROYECTOS REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
2007	28	17	11	61%	39%
2008	79	31	48	39%	61%
2009	91	80	11	88%	12%
2010	139	109	30	78%	22%
2011	84	67	17	80%	20%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

Consecuentemente con el enfoque dado a la identificación de PNC del proceso LAR, con respecto a vigencias anteriores en el proceso GPR se observa una disminución en la identificación de aspectos relacionados con la forma y una mayor orientación hacia aspectos de fondo

5.2. CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DEL S.G.C

A continuación para la presentación de los indicadores se utilizará un semáforo para indicar de forma gerencial la conformidad de los procesos del Sistema, así:



Meta Cumplida



Cumplimiento mayor o igual a un 90% de la meta programada



Cumplimiento menor al 95% de la meta programada

TABLA 15. REPORTE ANUAL DE INDICADORES - PROCESOS ESTRATÉGICOS

PROCESO	Indicador o Producto	Fórmula de Cálculo	Resultado Alcanzado	Meta Fijada	% Cumplimiento
PCO	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2010-2011	= (No. de metas cumplidas/No. de metas definidas) x 100%	84%	90%	91% 
	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2010-2011	= (Inversión ejecutada/ Inversión programada) x 100%	73%	90%	81% 
	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	73%	80%	91% 

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

DOR	Valoración del Ambiente y Desempeño Institucional - EDI	Resultado de Encuesta EDI aplicada a nivel nacional por el DANE	91	80	91% 
	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema	= Recursos Ejecutados Oportunamente / Recursos Programados x 100%	100%	80%	100% 
CIP	Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones al Interior de la Entidad	Alto (-- %) Medio (-- %) Bajo (-- %)	70%	70%	100% 
	% de Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Pública	= (Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas) x 100%	80%	50%	100% 
	Calificación dada por los Entes de Control a la información que se presenta en la Página Web Institucional	Calificación de la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea	100%	60%	100% 

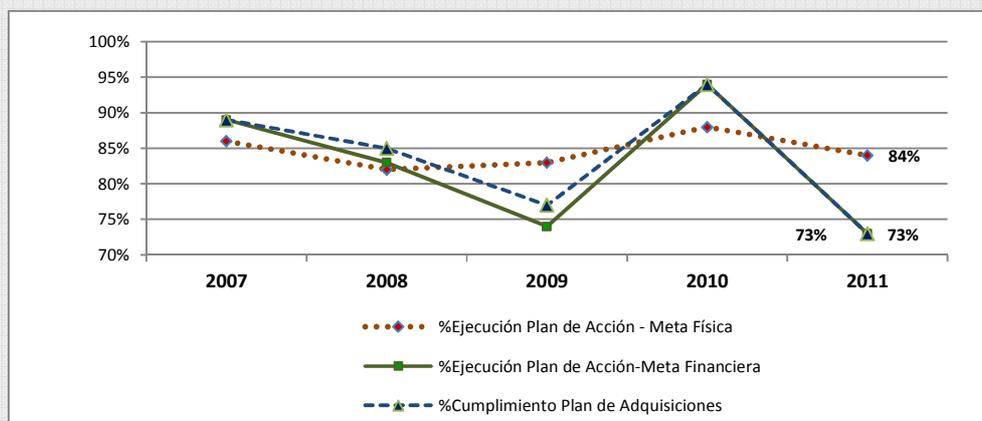
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

PLANIFICACIÓN CORPORATIVA - PCO: El hecho de que en el año 2011 se hayan presentado interferencias por las restricciones impuestas por la Ley de garantías frente al proceso electoral desarrollado, influyó directamente en el avance de las inversiones frente a lo planificado, principalmente en el primer semestre del año.

Como resultado a lo anterior y en comparación con la vigencia 2010, no se logro alcanzar el 100% de cumplimiento de la meta establecida de los indicadores de los procesos. El comportamiento en vigencias anteriores se muestra en la GRÁFICA 17.

GRAFICA 17. COMPORTAMIENTO INDICADORES PCO



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

DESARROLLO ORGANIZACIONAL - DOR: La entidad mantiene procesos de mejoramiento continuo en su Sistema Integrado de Gestión SIGE, lo cual se ve reflejado en la maduración del SGC implementado bajo los requisitos de las normas NTC ISO 9001 y NTCGP 1000 y la adopción del MECI 1000: 2005.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA - CIP: Existe cumplimiento en las metas de los indicadores establecido para el proceso, en el cual se observa avance notorio de la implementación de la estrategia Gobierno en Línea (85% en 2010 al 100% en 2011)

TABLA 16. REPORTE ANUAL DE INDICADORES - PROCESOS DE EVALUACIÓN

PROCESO	Indicador o Producto	Fórmula de Cálculo	Resultado Alcanzado	Meta Fijada	% Cumplimiento
MCO	% Acciones Correctivas Cerradas	$= (\text{No. de Acciones Correctivas Cerradas} / \text{No. de Acciones Correctivas Identificadas}) \times 100\%$	65%	90%	100% 
	% de Acciones Preventivas Cerradas	$= (\text{No. de Acciones Preventivas Cerradas} / \text{No. de Acciones Preventivas Identificadas}) \times 100\%$	91%	90%	100% 
	% de Acciones de Mejora Implementadas	$= (\text{No. de Acciones de Mejora adoptadas} / \text{No. de Acciones de Mejora Planteadas}) \times 100\%$	88%	60%	100% 
	% de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente	$= (\text{Derechos de Petición Atendidos Oportunamente} / \text{Derechos de Petición recibidos}) \times 100\%$	79%	80%	93% 
	% de Denuncias Ambientales Atendidas	$(\text{Denuncias Ambientales Atendidas} / \text{Denuncias Ambientales Recibidas}) \times 100\%$	96%	80%	100% 
CYE	Porcentaje de Valoración del Índice de Transparencia Nacional ITN	Resultado emitido por Transparencia por Colombia	80%	70%	100% 

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

	Porcentaje de Valoración de Aplicación del Sistema de Control Interno	Resultado emitido por el DAFP	100%	80%	100% 
	Valoración del Auditaje Institucional	Resultado emitido por la CGR	84%	80%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

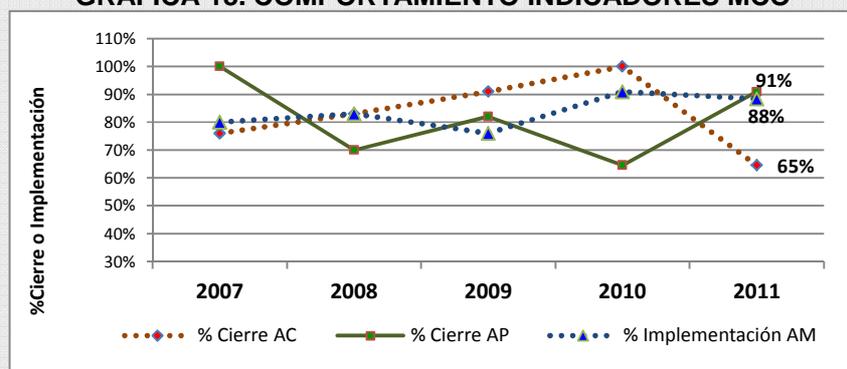
COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

MEJORAMIENTO CONTINUO - MCO: Se logro dar cumplimiento a 3 de 5 indicadores establecidos para el proceso y aunque se logro la meta, en comparación con la el 2009 disminuyo el porcentaje de cumplimiento en el indicadores de % de AP Cerradas (100% en 2010 al 91% en 2011), caso contrario paso con el al % AM Cerradas (86% en 2010 al 88% en 2011).

Es de mencionar, que el indicador de % de denuncia ambientales, aunque fue establecido en el 2011, logro el 100% de meta establecida.

2 de los indicadores que cumplieron la meta en la vigencia 2010 (% AC cerradas y % de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente), no la cumplieron en la vigencia 2011, pese a que el número de PQR recepcionados e fue menor que el de la vigencia anterior como se represento en la TABLA 9 y su respectiva grafica, en relación al % AC cerradas, este no cumplió la meta establecido ,ya que en el cuarto se formularon mas AC que en los anteriores trimestre y su cierre programado se estableció para le primer trimestre del 2012.En la siguiente grafica, se puede observar el porcentaje de cierre e implementación de las acciones de mejoramiento continuo como se presente a continuación:

GRAFICA 18. COMPORTAMIENTO INDICADORES MCO

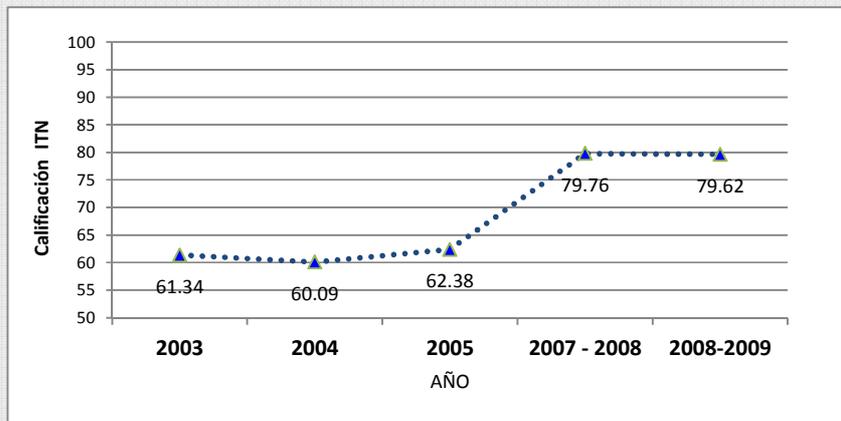


Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

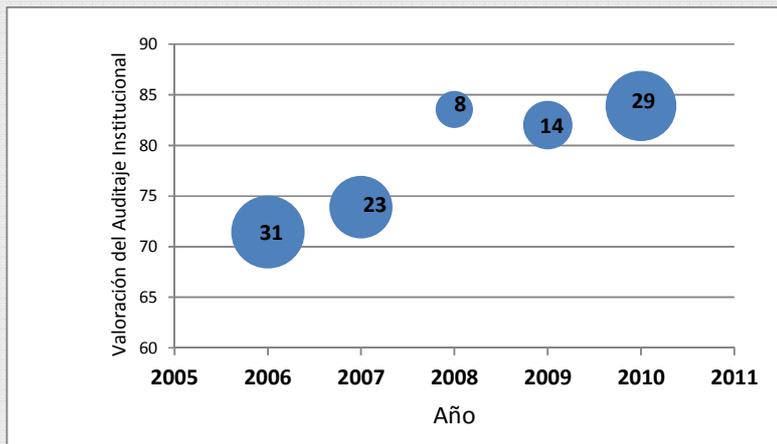
CONTROL Y EVALUACIÓN – CYE: Los porcentajes de los indicadores % de valoración de ITN no se midió para le 2010), Resultado emitido por el DAFP , y Valoración del Auditaje Institucional(valores de la vigencia 2010), son calificaciones de anteriores vigencia, por tal motivo estos resultados son similares al vigencia 2010.El porcentaje de cumplimiento de los indicadores de este proceso, obedece a las actividades que desarrollas continuamente el área de Control Interno, el cual ha permitido que la Entidad cumpla con los compromiso de generación, revisión y entrega de informes de la gestión de CORPOAMAZONIA.

GRÁFICA 19. ÍNDICE DE TRANSPARENCIA NACIONAL PARA CORPOAMAZONIA



Fuente: Corporación Transparencia por Colombia, 2010

GRÁFICA 20. VALORACIÓN DEL AUDITAJE INSTITUCIONAL - HALLAZGOS



Fuente: CGR, 2010

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

TABLA 17. REPORTE ANUAL DE INDICADORES - PROCESOS MISIONALES

PROCESO	Indicador o Producto	Fórmula de Cálculo	Resultado Alcanzado	Meta Fijada	% Cumplimiento
LAR	% 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	99%	100%	99% 
	Tiempo promedio de duración del trámite	Tiempo Promedio de duración de todos los trámites ambientales (LA, PE, AU, CO, CE)	93	<87	93% 
	% Expedientes Conformes LAR	=(No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	90%	50%	100% 
	Ejecución de procesos Sancionatorios Ambientales	(No. de procesos fallados/No. total de procesos activos) x 100%	8%	≥10%	80% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR	Calificación ETAPA DE EVALUACIÓN	94%	90%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR	Calificación ETAPA DE SEGUIMIENTO	98%	90%	100% 
GPR	% Cumplimiento Metas Priorizadas del Plan de Acción	=(metas atendidas mediante ejecución de proyectos / total de metas priorizadas del Plan de Acción) X 100	73%	90%	81% 
	% de Recursos Externos Gestionados con Proyectos	=(Recursos Externos Gestionados con Proyectos / Total de Presupuesto de Inversión de la Corporación) x 100%	29%	20%	100% 
	% de Convenios Celebrados	= (No. de Convenios Celebrados / Proyectos Viabilizados) x 100	60%	50%	100% 
	% Expedientes Conformes GPR	=(No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	73%	80%	100% 

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR	Calificación ETAPA DE EVALUACIÓN	95%	90%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR	Calificación ETAPA DE SEGUIMIENTO	98%	90%	100% 
CVR	Municipios con acceso a sitios de Disposición Final de Residuos Sólidos Técnicamente adecuados y Autorizados	$MCR = (\sum \text{Mun. R.S} / \text{Mun Total}) * 100$	68%	60%	100% 
	Número de Registros Generadores de Residuos o Desechos Peligrosos	$NRPGR = \sum RGRP/NRPAT$	7	15	47% 
	Control de Disposición de Residuos Sólidos en Municipios	= No. Municipios con PGIR con seguimiento / No. Total de Municipios con PGIR) * 100	100%	≥10%	100% 
	Cumplimiento Promedio de los Compromisos Establecidos en los PGIRS de la Jurisdicción	$CPGIRS \text{ Total} = (\sum \text{PGIRS Parc.} / \text{NPGIRS}) * 100$	69%	60%	100% 
	Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos en Seguimiento	$PSMV \text{ Ttotal} = (\text{PSMV s/ Mun Tot}) * 100$	90%	90%	100% 
	Cumplimiento Promedio de Metas de Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R	$PROMCM \text{ DBO5} = (\sum i \text{ CM DBO5} / \text{No. Cuerpo de agua o tramo})$	95%	50%	100% 
		$PROMCM \text{ DBO5} = (\sum i \text{ CM SSTI} / \text{No. Cuerpo de agua o tramo})$	73%	50%	100% 
	Especímenes de fauna y flora amenazadas, con planes de conservación en ejecución	$NEAF = \sum Fi/Mf$	2/51	8/51	25% 
	Educación Ambiental	= (Gasto en promoción de la cultura Ambiental / Total del presupuesto de gastos para la vigencia) x 100	2%	≥10%	20% 

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

	Capital Social	= (Gasto en actividades para formación de Capital Social / Total del presupuesto de gasto para la vigencia) x 100	6%	≥10%	60% 
	Ejecución de procesos Sancionatorios Ambientales	(No. de procesos fallados/No. total de procesos activos) x 100%	49%	≥10%	100% 
	Áreas Reforestadas y/o Revegetalizadas Naturalmente para la Protección de Cuencas Abastecedoras	$A_{Trefv} = \sum A_{ref} + \sum A_{rev} + \sum A_{rer}$	290	1823	60% 
APG	% de Asesoría Realizadas	= (No. de Asesorías Realizadas oportuna / No. de Asesorías Solicitadas) x 100	100%	60%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente Otros Procesos	Calificación	97%	90%	100% 
OAM	% Propuestas generadas	$\% PG = SPGTP / SPG$	100%	70%	100% 
	Índice de Eficiencia para la generación de propuestas de ordenación ambiental	$IEG = SIP / N$	0,6	≤1,5	100% 

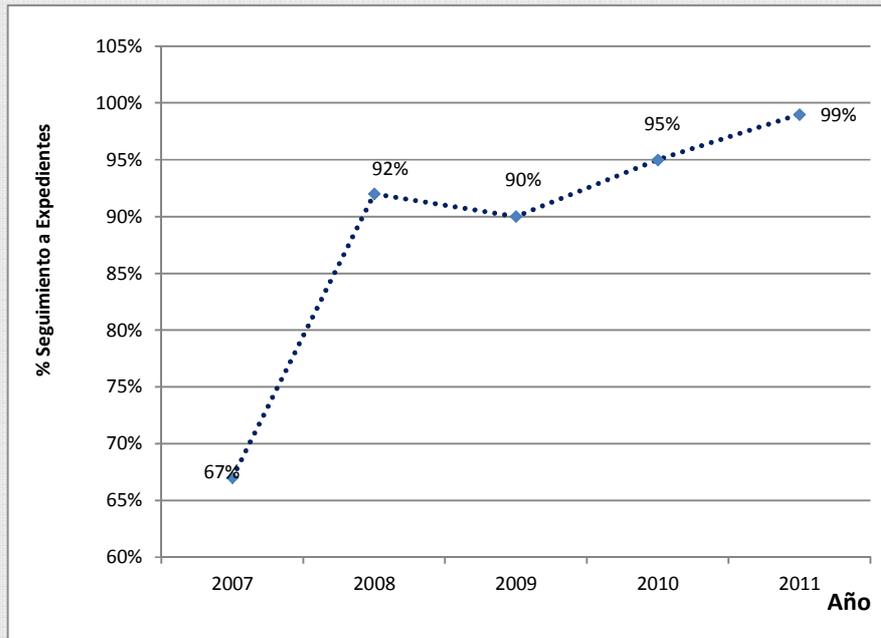
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES – LAR: En el indicador de % de seguimiento la meta no fue cumplida en un 100%, sin embargo se dio un cumplimiento de la meta del 99%, lo cual, comparado con las 4 ultimas vigencia, se refleja año tras año el interés y compromiso de la Entidad en el cumplimiento de los requisitos del servicio prestado teniendo en cuenta que la meta fijada ha sido cada vez más alta.

Es de anotar, que los resultados obtenidos del 99% para este año, se debió a la implementación de una acción de mejora que se le realizo al aplicativo SISA y la directrices para metodología de medición del indicador. (Ver GRÁFICA 21).

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

GRAFICA 21. COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR % SEGUIMIENTO A EXPEDIENTES



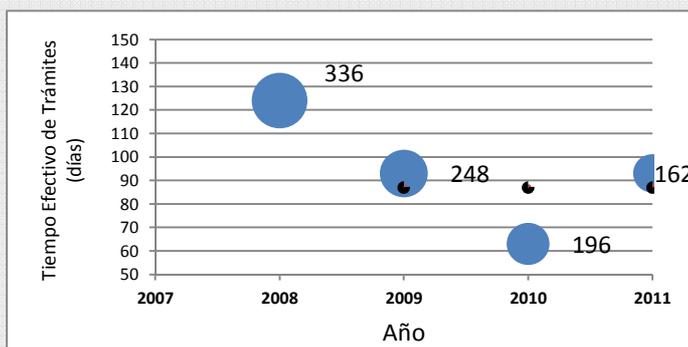
Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

Con respecto al indicador de Tiempo Promedio de Duración del Trámite, en el año 2011, CORPOAMAZONIA resolvió un total de 162 solicitudes tal como se muestra en la GRAFICA 22, de las cuales 48 son de vigencias anteriores y 114 de la vigencia actual, mostrando que el 70% de las 162 solicitudes recepcionadas han sido resueltas dentro de la misma vigencia. De igual manera, de las resoluciones otorgadas, 92 corresponden a aprovechamientos forestales y 34 a concesiones de aguas, que equivalen al 57% y 21% del total de otorgadas, respectivamente, y en forma indistinta si provienen de vigencias anteriores o de la actual.

En cuanto a la inversión del tiempo, CORPOAMAZONIA se encuentra muy cercana a la meta del Plan de Acción de 87 días promedio, tal como se observa en la grafica, de igual manera su puede decir que las ultimas tres vigencia se a sostenido con un tiempo cercano a la meta establecida de tiempo de 87 días promedio

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

GRAFICA 22. COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR TIEMPO PROMEDIO DEL TRAMITE



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

Los resultados de la aplicación del proceso LAR, muestran efectivamente que es el proceso más fuerte y consolidado en la Entidad, lo cual es coherente si se tiene en cuenta que desde la creación de la Corporación este quedó inmerso como una de sus funciones principales; además se ve como el sistema ha permitido la unificación y estandarización del “cómo” se deben hacer las cosas independientemente de donde se inicie el trámite ambiental, y así mismo ha permitido el ser conscientes de las debilidades operativas que aun persisten, mejorando nuestra autoevaluación y planteando alternativas de solución prácticas y aplicables a nuestras posibilidades

GESTIÓN DE PROYECTOS - GPR: La Gestión realizada por la Entidad en este proceso, se refleja en el cumplimiento del 100% de la meta establecida de 5/6 indicadores que hacen miden y avalúan este proceso. Concluyendo de esta manera que la Entidad apoya activamente iniciativas ambientales que propenden por el desarrollo integral de las comunidades hacia el uso sostenible de los recursos naturales

CONTROL Y VIGILANCIA – CVR, ASESORIA EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL – APG y ORDENACIÓN AMBIENTAL - OAM: De acuerdo con los resultados obtenidos, de forma general estos procesos mostraron ser fortalecidos en su operación en el marco del ciclo PHV.

Durante la vigencia 2011 se formularon propuestas de ordenamiento territorial la cual continúa con los procesos anteriores que estaban en ejecución, por lo cual los indicadores no se aplicaron para medición. Sin embargo, más allá de la medición de indicadores, los procesos APG y OAM se encuentran en proceso de revisión para ajustes. Es de mencionar que los indicadores de proceso CVR, fueron recientemente establecidos (11 Sem-11), los cuales fueron retomados a partir de la batería de indicadores de la Contraloría General y del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

TABLA 18. REPORTE ANUAL DE INDICADORES - PROCESOS DE APOYO

PROCESO	Indicador o Producto	Fórmula de Cálculo	Resultado Alcanzado	Meta Fijada	% Cumplimiento
CBS	Hallazgos Auditoria CGR	No. de Hallazgos	3	≤5	100% 
	% Hallazgos de la CGR cerrados	= (No. de Hallazgos Cerrados/No. de Hallazgos Identificados) x 100	66%	80%	80% 
GFI	% del presupuesto de inversión	=(Presupuesto de inversión / presupuesto apropiado) X 100	70%	90%	78% 
	% de recursos propios recaudados	=(Valor recaudado/ Valor apropiado) X 100	100%	70%	100% 
	Recaudo tasa por uso del agua	=(Costo de recaudo/ Monto recaudado) X 100	4%	≥-5%	100% 
GRF	% de Cumplimiento de Solicitudes de Artículos Atendidos	= (No. de Artículos Solicitados Atendidos/No. de Artículos Solicitados) x 100	99%	90%	100% 
	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento	= (No. de actividades de mantenimiento realizadas/No. de actividades de mantenimiento requeridas) x 100%	88%	80%	100% 
GRI	% de Asistencia a Solicitudes de Actividades de Mantenimiento Correctivo	= (No. de Solicitudes de Mantenimiento Correctivo Asistidas/No. de Solicitudes de Actividades de Mantenimiento Correctivo) x 100	100%	70%	100% 
GTH	% de Cumplimiento del Programa de Capacitación	= (Nro. de Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción capacitados/ Nro. Funcionarios programados) X 100	88%	80%	100% 
	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa /Total de Funcionarios) x 100%	80%	80%	100% 

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

	% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa / Total de Funcionarios) x 100%	81%	70%	100% <input checked="" type="checkbox"/>
	% de Cumplimiento del Programa de Incentivos	= (No. de Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción que accedieron al Programa de Incentivos / 16 Funcionarios) x 100%	50	70%	71% <input type="checkbox"/>
GDO	% de Cumplimiento de la Aplicación de las Tablas de Retención Documental	= (No. de Series abiertas en la Red por dependencia / No. de series consignadas en las Tablas de Retención Documental por dependencia) x 100	100%	100%	100% <input checked="" type="checkbox"/>

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - GTH, GESTIÓN DE RECURSO FÍSICOS – GRF, GESTIÓN DOCUMENTAL - GDO, GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS – GRI y CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS - CBS : Estos cinco procesos, en general han presentado durante las anteriores vigencias un cumplimiento del 100% de la meta establecida en sus indicadores.

GESTIÓN FINANCIERA - GFI: Respecto a los indicadores de este proceso, fueron recientemente establecidos (11 Sem-11), y se constituyó un reto para la Entidad ya que están relacionados con la ejecución del presupuesto de gastos de inversión y recursos propios recaudados, las cuales además son altamente exigentes en relación con las situaciones propias de manejo del presupuesto de una entidad pública de la magnitud de CORPOAMAZONIA;

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

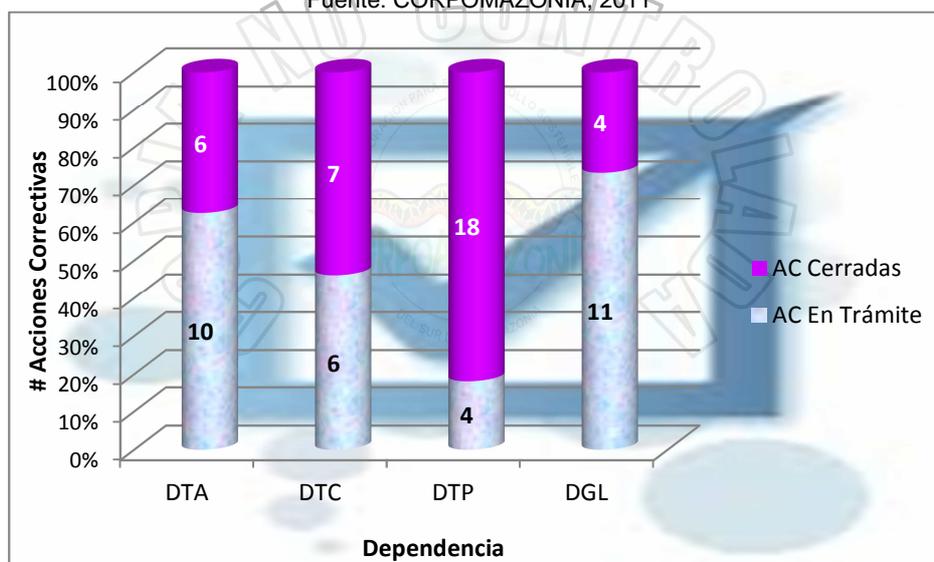
6. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

TABLA 19. TOTAL DE ACCIONES CORRECTIVAS IDENTIFICADAS

(Por aplicación de Proceso y Auditoría Interna)

Dependencia	Total de No Conformidades Identificadas	Total de Acciones Correctivas Cerradas		Total de Acciones Correctivas en Trámite	
		Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
DTA	16	6	38%	10	63%
DTC	13	7	54%	6	46%
DTP	22	18	82%	4	18%
DGL	15	4	27%	11	73%
TOTAL	66	35	53%	31	47%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2011



La consolidación de la información del estado de las Acciones Correctivas tanto provenientes de la aplicación de los Procesos como de las Auditorías Internas 2011 se encuentra estadísticamente en el [ANEXO J](#). En este sentido, el objetivo intrínseco de tener un SGC que busca documentar tanto las fortalezas como las debilidades, no se encuentra lo suficientemente fortalecido en la Entidad, producto de la inseguridad de saber cómo debo identificar y actuar frente a una no conformidad y del temor al cambio que implican siempre este tipo de sistemas.

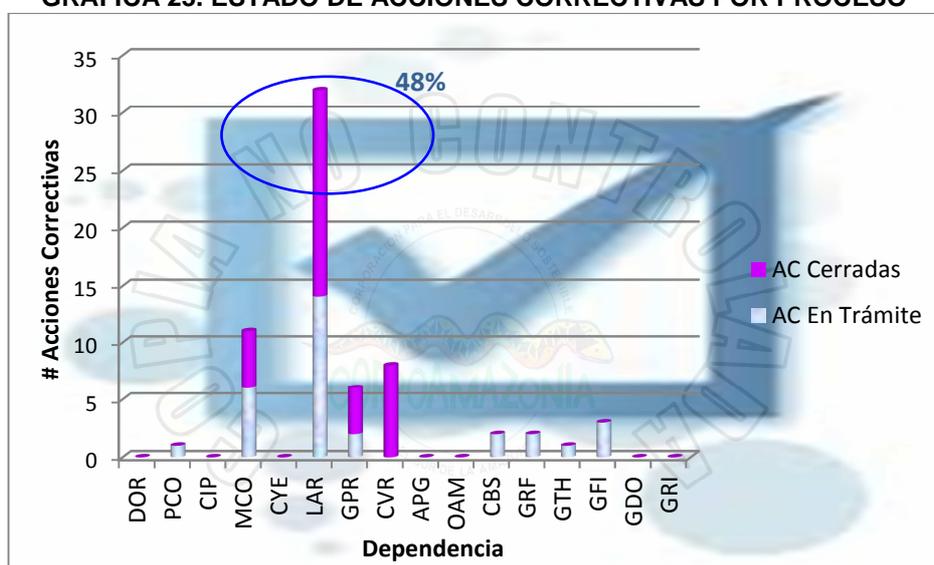
Congruentemente con la misión de la Entidad, los procesos misionales son los que más acciones identifican, al estar cotidianamente en aplicación y en contacto directo con el usuario, lo cual finalmente facilita la identificación de aspectos a mejorar en la prestación de los servicios.

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

En general, aproximadamente el 50% de las acciones establecidas se encuentran cerradas, dado que las Auditorías Internas se desarrollaron en el último trimestre del 2011 y la mayoría de las acciones aún se encuentran en trámite, exceptuando a la Territorial Putumayo con un 80% de cierre de sus acciones.

Con respecto a los Procesos, presentados en la GRÁFICA 23, son los misionales LAR, el proceso soque concentran el mayor número de las acciones correctivas identificadas y aproximadamente el 44% de ellas se encuentran en trámite.

GRÁFICA 23. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS POR PROCESO



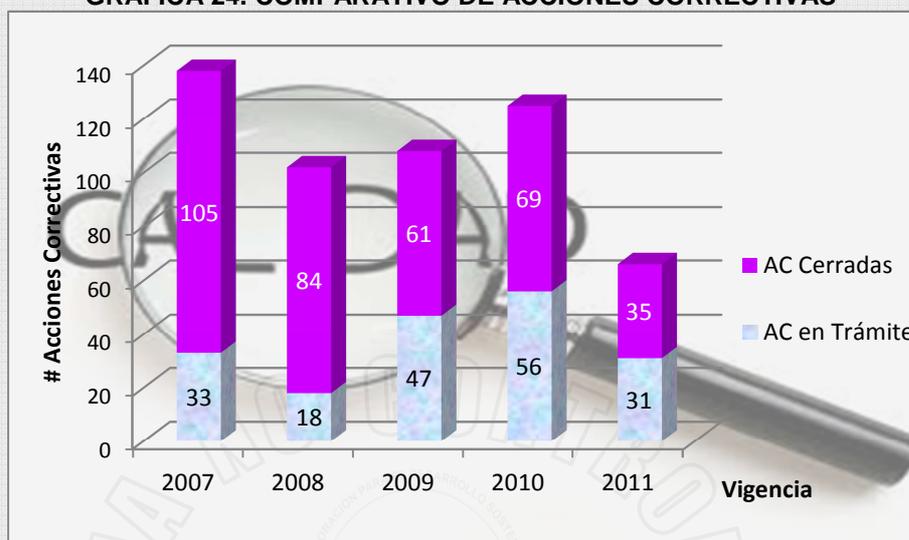
Fuente: CORPOMAZONIA, 2011

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

En la GRAFICA 24 se puede observar el estado de acciones correctivas en vigencia anteriores, en año 2011, se identificaron menos no conformidades e igualmente fue menor el número de AC cerradas en comparación con las vigencias anteriores. En consecuencia, a estos resultados y las actividades a desarrollar, las cuales han sido planteadas en Comité del SIGE, se espera que favorezcan la actitud al cambio y permitan fortalecer la habilidad de documentar los hallazgos e incrementar la efectividad en las acciones establecidas al igual que el control y seguimiento de las mismas principalmente al inicio de cada nueva vigencia.

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

GRAFICA 24. COMPARATIVO DE ACCIONES CORRECTIVAS



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

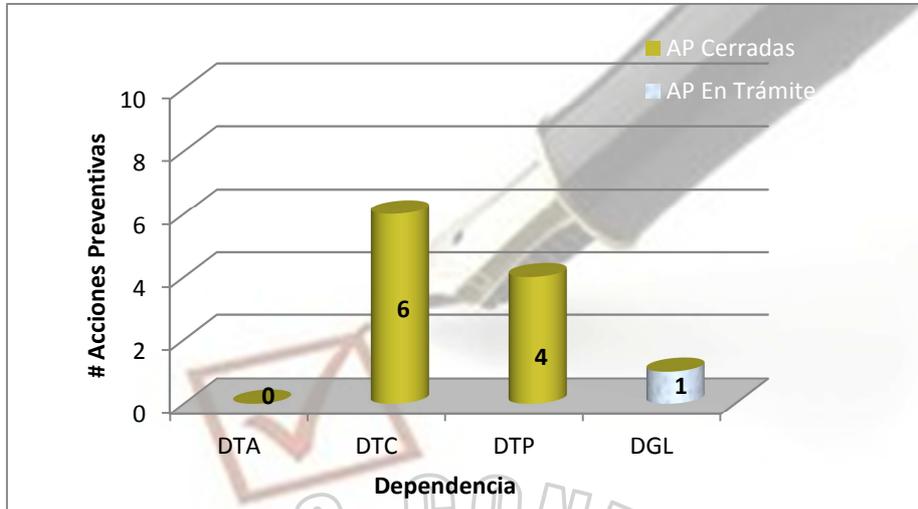
La tendencia sobre el origen de las no conformidades se mantiene respecto a que son provenientes aproximadamente por partes iguales de la aplicación de los procesos y de las auditorías internas.

7. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

TABLA 21. TOTAL DE ACCIONES PREVENTIVAS IDENTIFICADAS

Dependencia	Total de No Conformidades Potenciales Identificadas	Acciones Preventivas Totales		% de Acciones Preventivas Cerradas	% de Acciones Preventivas En Trámite
		Cerradas	En trámite		
DTA	0	0	0	N.A	N.A
DTC	6	6	0	100%	0%
DTP	4	4	0	100%	0%
DGL	1	0	1	0%	100%
TOTAL	11	10	1	91%	9%

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

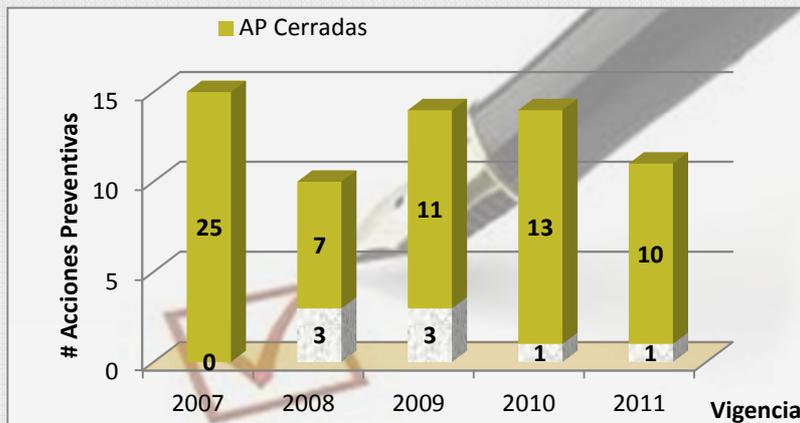
En la vigencia 2011 fue baja la formulación de acciones preventivas principalmente en la Dirección Territorial Amazonas, a pesar de muchas acciones fueron establecidas en los Mapas de Riesgo de los Procesos. Lo que hace necesario reforzar la identificación, documentación y seguimiento de las AP al personal de la Entidad

Las Acciones Preventivas documentadas corresponden a los procesos DOR,LAR, GPR,CVR, GFI Y GDO (Ver [ANEXO K](#)).

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

El número de acciones preventivas identificadas ha sido similar en la entidad, a pesar de que se desarrollan continuamente planes preventivos, falta su documentación.

GRAFICA 25. COMPARATIVO DE ACCIONES PREVENTIVAS



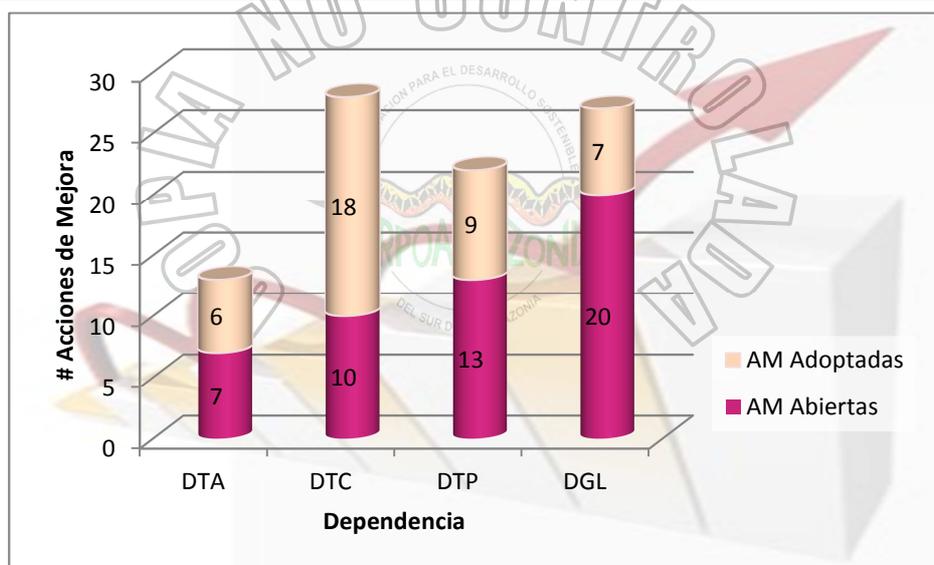
Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

8. ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA

TABLA 22. TOTAL DE ACCIONES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR DEPENDENCIAS Y AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Dependencia	Total de Oportunidades de Mejora Identificadas	Total de Acciones de Mejora Adoptadas		Total de Acciones de Mejora Abiertas		Acciones de Mejora No Adoptadas	
		Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
DTA	13	6	46%	7	54%	0	0%
DTC	28	18	64%	10	36%	0	0%
DTP	24	9	38%	13	54%	2	8%
DGL	27	7	26%	20	74%	0	0%
TOTAL	92	40	43%	50	54%	2	2%



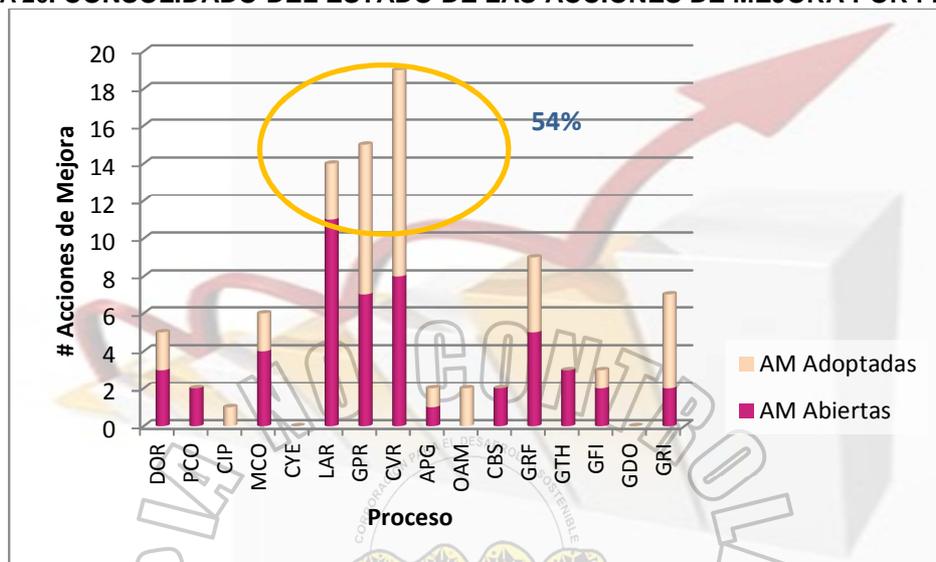
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

La TABLA NO. 22 y su respectiva grafica, evidencian su acierto en el porcentaje de implementación logrado (98% Adoptadas + Abiertas), las cuales han permitido mejorar en el día a día la forma de operar los procesos, con base en decisiones objetivas que mejoran la obtención de los resultados del desempeño y su eficiencia en la prestación de un servicio con calidad dirigido a satisfacer a nuestros clientes en sus necesidades actuales y futuras, y en un esfuerzo por exceder sus expectativas.

Las acciones de mejora planteadas en el año 2010, que en un 47% son producto de la aplicación de los procesos y un 53% de las oportunidades de mejora identificadas en la Auditoría Interna Integrada 2010 (Ver [ANEXO L](#)).

En la GRÁFICA 26, se muestra la relación de las acciones de mejora por proceso, donde el 54% de ellas se identifican en LAR, CVR y GPR.

GRÁFICA 26. CONSOLIDADO DEL ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA POR PROCESOS

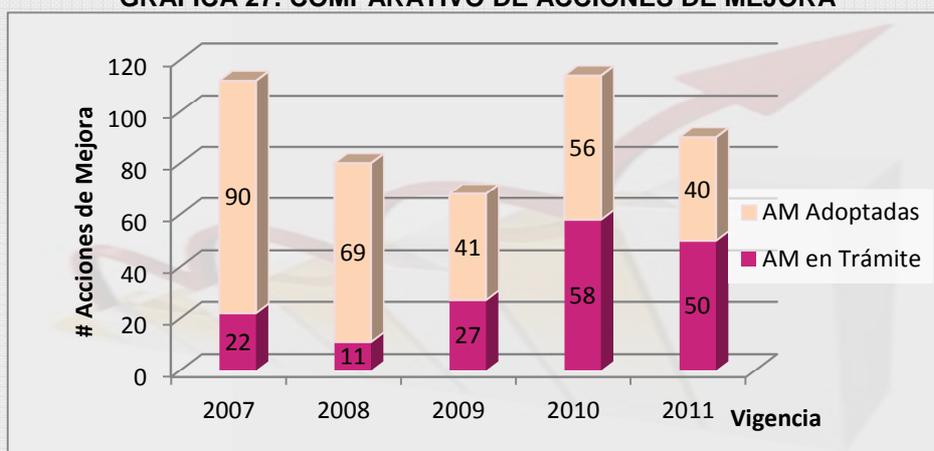


Fuente: CORPOMAZONIA, 2011

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

En CORPOMAZONIA, se ha mantenido una tendencia similar en la entidad, dada su cultura institucional abierta al cambio y a las nuevas ideas. Los porcentajes de acciones de mejora abiertas usualmente han correspondido a las acciones establecidas fruto de las oportunidades de mejora identificadas en las auditorías internas ya que cada ciclo anual se realiza en los últimos meses de cada vigencia

GRAFICA 27. COMPARATIVO DE ACCIONES DE MEJORA



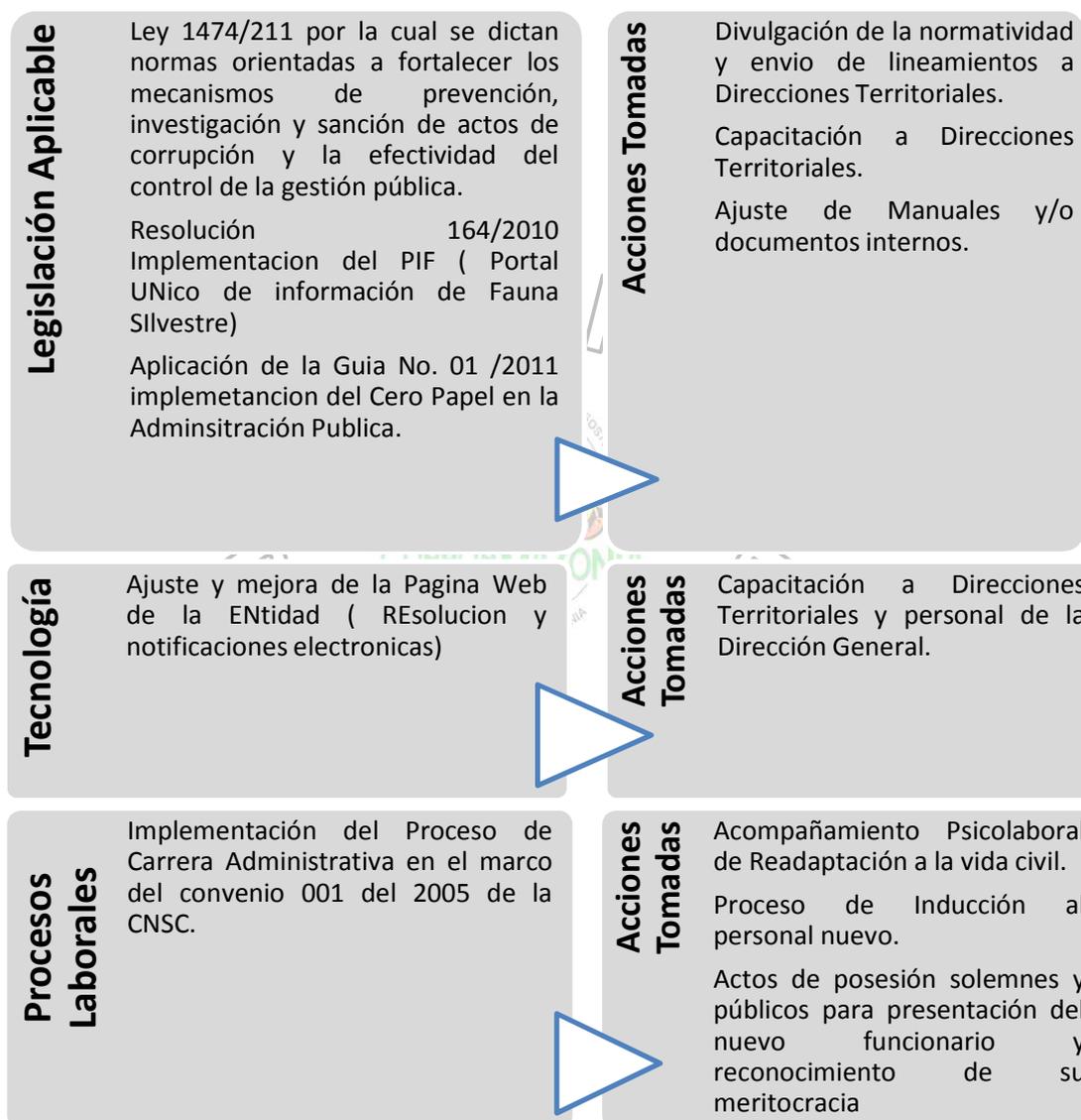
Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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

En la FIGURA 3 se dan a conocer los cambios que se han presentado y que podrían o pueden afectar el S.G.C.

FIGURA 3. ELEMENTOS QUE PODRIAN OCASIONAR CAMBIOS DEL SGC



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

10. NUEVOS RIESGOS IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD

A partir de la implementación de la NTCGP 1000 y adopción del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 a través de la Resolución No. 0987 del 1 de diciembre de 2008, la Entidad cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos el cual es actualizado cada vigencia y sujeto a seguimiento y monitoreo semestral del Área de Control Interno de CORPOAMAZONIA.

El documento consolidado puede consultarse libremente en el servidor en la Ruta: \\Server_arc\Dirección\03 Sistemas Integrados de Gestión\Mapas de Riesgo \2011.

11. PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO

Las Acciones de Diseño planteadas en el Mapa de Riesgo Institucional constituyen el Plan de Mejoramiento diseñado para el control de éstos.

12. CONCLUSIONES



El S.G.C. es conveniente respecto de la misión, visión y direccionamiento estratégico de la corporación.

El S.G.C. es adecuado a las disposiciones planificadas permiten cumplir la Política de Calidad.

El S.G.C. es eficaz al alcanzar los resultados planificados.

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2011

Otras Conclusiones

1. Con referencia a los resultados obtenidos en la Evaluación de la Política de Calidad relacionados con ampliarse hacia una política integral, el Comité de Calidad de la Entidad lo considera pertinente hasta la finalización de la vigencia Plan de acción actual.
2. Respecto al Cumplimiento y Seguimiento de los Objetivos de Calidad, se logró evidenciar una sustancial mejora en la aplicación de los procesos, pese a la ajuste y modificación de los indicadores del SGC a partir del segundo semestre del 2011.
3. De igual manera, es necesario continuar con el fortalecimiento en la integralidad y complementariedad de los procesos dada la nueva estructura adoptada para su funcionamiento. Las Auditorías Internas de Calidad realizadas en la Dirección General y las tres Direcciones Territoriales, siguen constituyéndose en una

	INFORME No. 006	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2011
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

herramienta estratégica para evaluar el grado de aplicación del SGC, del SCI 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. CORPOAMAZONIA al evaluar su gestión no solo mediante indicadores generados internamente sino también con las valoraciones dadas por entes externos soporta el compromiso y disposición con el fortalecimiento día a día de su gestión para brindar una mejor prestación de sus servicios bajo los lineamientos legales, con responsabilidad frente a sus actuaciones para el cumplimiento de su misión de conservar administrar el ambiente y los recursos naturales, promover el conocimiento de la oferta natural y orientar su aprovechamiento sostenible.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Betty Janet Quintero Botina. Equipo SIGE de la DGL	Braulio Leonel Ceballos Ruiz Representante de la Dirección	William Mauricio Rengifo Velasco Director General