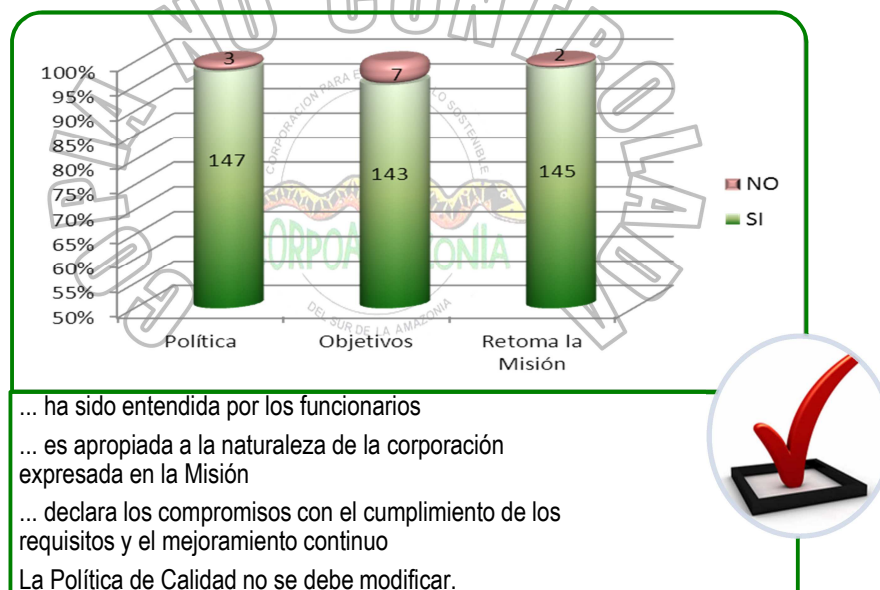


	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011
Elaboró: Betty Janet Quintero Botina	Revisó: Dr. Bernardo Perez Salazar	Vo. Bo.:
Contratista Subdirección de Manejo Ambiental	Cargo: Representante del SGC ante la Dirección	
Fecha: 15 de abril de 2013	Fecha: 15 de abril de 2013	

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



La aplicación de la encuesta de Evaluación del Entendimiento de la Política y Objetivos de Calidad evidenció que el 98% del personal conoce la Política de Calidad y que 97% 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.

¹Ver [ANEXO A](#). Informe de la Encuesta de Política y Objetivos de Calidad

Ruta: C:\Users\Public\Documents\Temp\Informe septima revision SGC 2012.docx

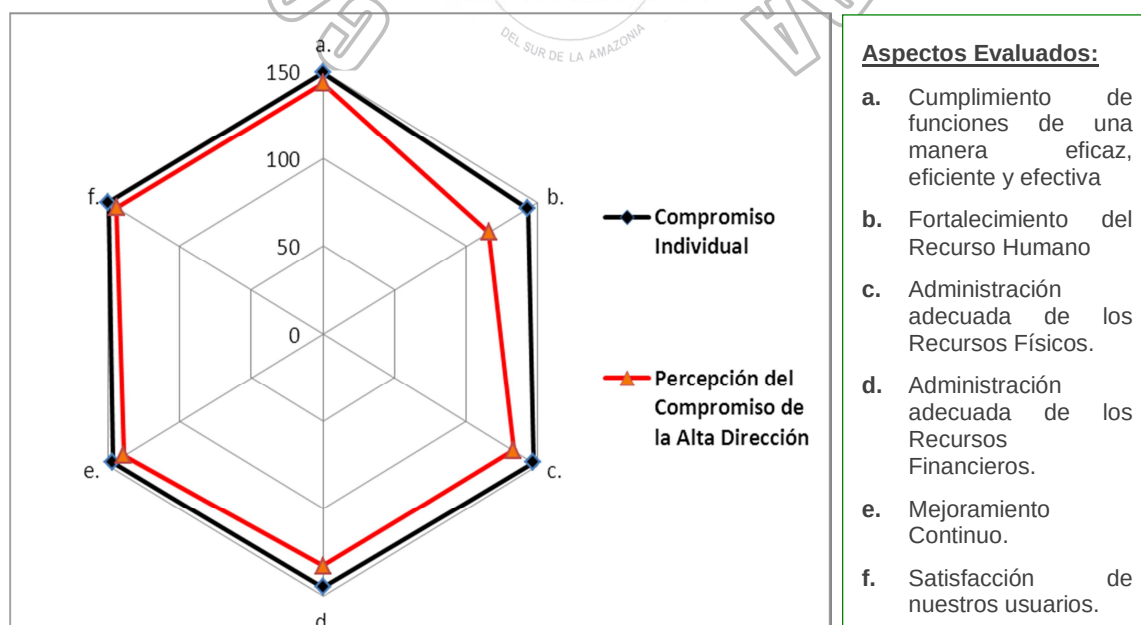
	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

De esta manera, se evidenció que el personal en general relaciona estrechamente la Política de Calidad con el cumplimiento de la Misión de la Corporación y la satisfacción del cliente con eficacia, eficiencia y efectividad, en cumplimiento de la normatividad legal vigente. Algunas de las 85 apreciaciones personales expresadas fueron:

- *Cumplir con la funciones institucionales de manera eficaz, eficiente y efectiva para dar un buen servicio al cliente interno y externo*
- *Realizar las actividades con calidad, en pro de la satisfacción de las necesidades de los usuarios*
- *Establece un principio rector de la actuación institucional en torno a la conservación ambiental con transparencia, eficacia, efectividad*
- *La responsabilidad del trabajo, es un principio de 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. 2012

Respecto al Compromiso Individual: De los 150 encuestados, se obtuvo que existe un alto grado de compromiso principalmente con lograr la Satisfacción de los Usuarios frente a la

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

prestación de los Servicios (aspecto f) con cumplir eficaz, eficiente y efectivamente sus obligaciones y/o funciones (aspecto a), mediante la administración adecuada de los Recursos Físicos (aspecto c), aplicando el mejoramiento continuo a las actividades que cada uno desarrolla (aspecto e).

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 (Aspectos a), permitiendo de esta manera de forma congruente la satisfacción de nuestros usuarios (aspecto f).

Objetivos de Calidad

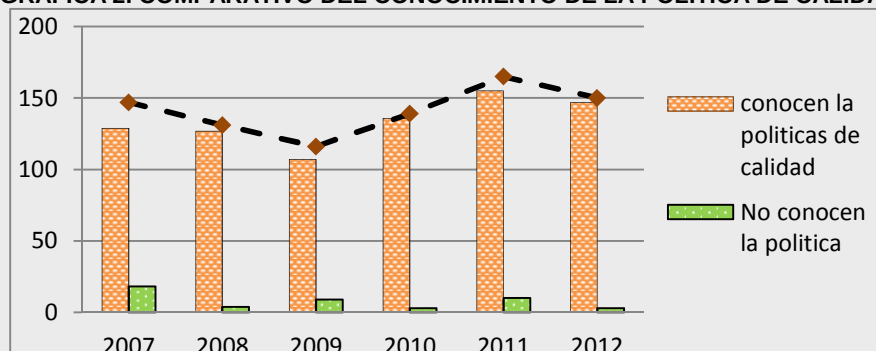
Los resultados de la Encuesta relacionados con el conocimiento de los Objetivos de Calidad, evidenciaron que el 95% afirma conocerlos, presentándose alta afinidad hacia los objetivos 1 y 2 relacionados con lograr la Satisfacción del Usuario a través de procesos en evaluación y mejoramiento permanente, reflejo de la interiorización del SGC como una herramienta en que el principio y fin último es el Usuario. Así mismo, se reconoce el Objetivo de Calidad No. 1 relacionado con el cumplimiento de las obligaciones o funciones de una manera eficaz, eficiente y efectiva, lo cual es congruente con los resultados obtenidos al cuestionar sobre el Compromiso Individual para el logro de la Política de Calidad.

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

Al igual que en vigencias anteriores, en el año 2012 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 una 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.

En los últimos 6 años (Ver GRÁFICA 2), la intención 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 macro bajo la cual se desarrolla cada una de las actividades cotidianas en la Entidad.

GRÁFICA 2. COMPARATIVO DEL CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

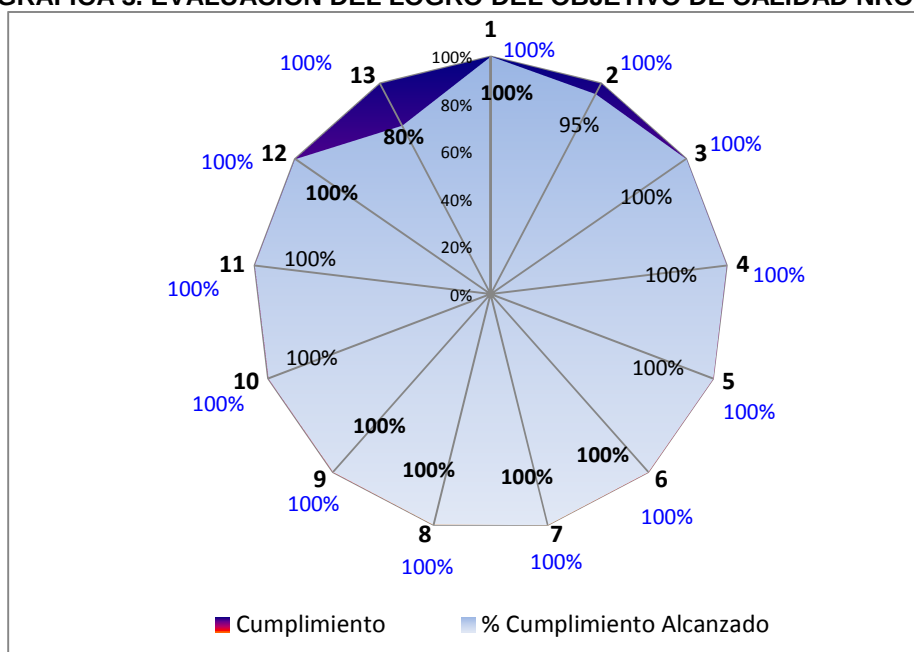
2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

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 2012. 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, 2012

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro.1	
1.	Tiempo promedio de Duración del Trámite
2.	Porcentaje (%) de Seguimiento
3.	Municipios con acceso a sitios de Disposición Final de Residuos Sólidos Técnicamente adecuados y Autorizados
4.	Control de Disposición de Residuos Sólidos en Municipios
5.	Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos en seguimiento
6.	Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R - PROMCM DBO5
7.	Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R- PROMCM SST
8.	Especímenes de fauna y flora amenazadas, con planes de conservación en ejecución
9.	% de Convenios Celebrados

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

10.	% Cumplimiento Metas Priorizadas del Plan de Acción
11.	% de Asesoría Realizadas
12.	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2012-2015 – Metas
13.	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2012-2015- Inversión

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

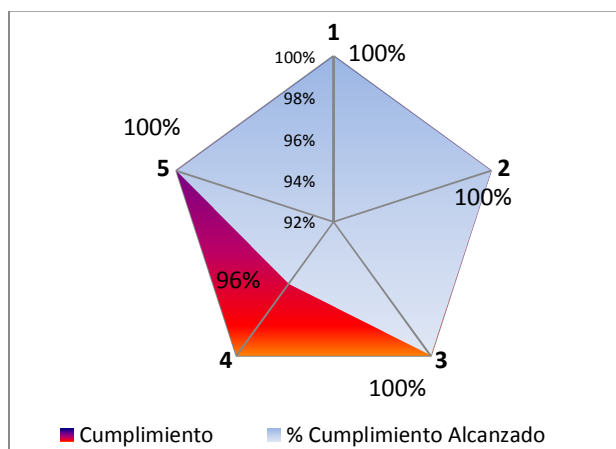
Como se observa en la GRÁFICA 3, en el año 2012. 11/13 de los indicadores que aportan al cumplimiento del objetivo alcanzaron un 100% de cumplimiento de la meta y 1 cumplió más del 95% la meta establecida. Con respecto al indicador restantes que aportan en un 80% del cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 1, corresponden al Proceso PCO.

De esta forma, a partir del año 2007 y de manera permanente la entidad mantiene su compromiso con la planificación, asignación de recursos y ejecución de sus procesos misionales orientados al cumplimiento de su misión de manera eficaz, eficiente y efectiva. Estos procesos se miden, ajustan, evalúan para adaptar a las condiciones cambiantes y se establecen nuevos retos para la prestación de los servicios. Durante las dos últimas vigencia la meta de indicador ejecución anual de plan de acción – inversión, debido a dificultades como: las restricciones impuestas en el 2011 por la Ley de garantías frente al proceso electoral, en el 2012 la Entidad pasa por un año atípico con tres directores generales, se adelantó el procesos de formulación del nuevo plan de acción 2012-2015 cuya aprobación se dio el 16 de noviembre del 2012, lo anterior influyo directamente en el avance de la

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, 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<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.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.	Valoración del Ambiente y Desempeño Institucional - EDI

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

La GRÁFICA 4 permite observar la relación directa de este objetivo con los procesos de Gestión del Talento Humano - GTH y evidencia el 80% del cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 2.

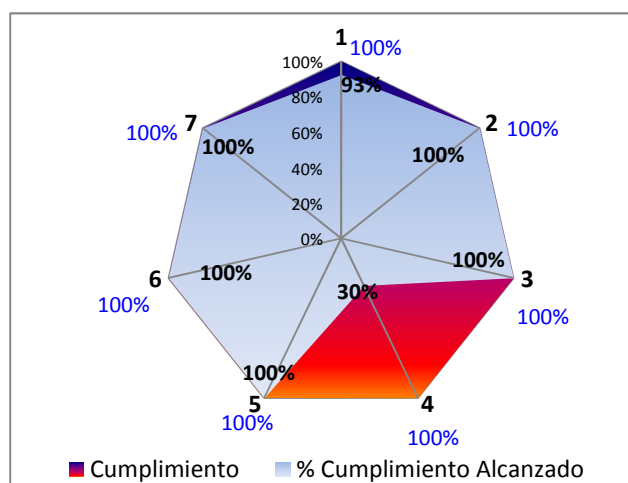
En el año 2012, los procesos de capacitación fueron establecidos en temas variados y tuvieron una amplia cobertura tanto para personal contratista como de planta. Así mismo, se logró incrementar el 25% de cumplimiento del indicador % cumplimiento del programa de incentivos

Desde el año 2007 cuando se estableció la evaluación de las competencias del personal (educación, formación, experiencia y habilidades) a través de aplicación de pruebas psicotécnicas, se han mantenido esos criterios de selección permitiéndole a la Entidad desarrollar actividades de monitoreo y seguimiento al bienestar del personal en general, como herramienta de apoyo para el logro de un mejor ambiente laboral y motivacional de su personal

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, 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<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.3	
1.	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas
2.	% de Recursos Externos Gestionados con Proyectos
3.	% de Cumplimiento de Solicitudes de Artículos Atendidos
4.	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento
5.	% del presupuesto de inversión
6.	% de recursos propios recaudados
7.	Recaudo tasas por uso del agua

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

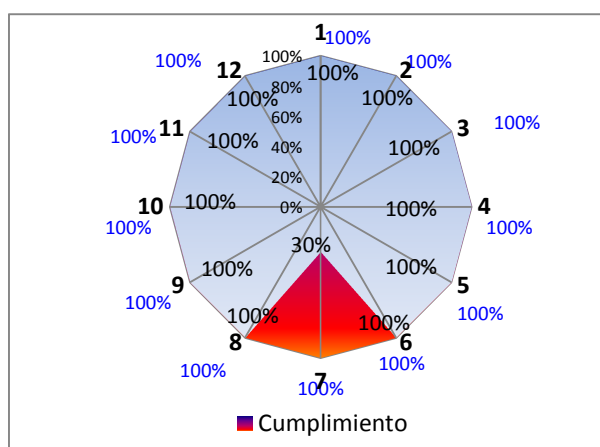
5/7 indicadores con cumplimiento al 100% de la meta establecida, los restante de los indicadores, entre ellos, uno que en la vigencia anterior que habían alcanzado la meta (Programa de Mantenimiento), tienen en su conjunto un peso ponderado del orden de 28% al cumplimiento de objetivo No. 2.

Respecto a los indicador del Plan Anual de adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Publicas, se puede mencionar que, las dos últimas vigencias no se ha logrado cumplir con la meta, por las misma razón que se expuso para el indicador de ejecución anual de plan de acción – inversión, dificultades que son además altamente exigentes en relación con las situaciones propias de manejo del presupuesto de una entidad pública de la magnitud de CORPOAMAZONIA; Sin embargo, los resultados obtenidos 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, 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<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.	Hallazgos Auditoria CGR
9.	% Hallazgos de la CGR cerrados
10.	% Denuncias Ambientales Atendidas
11.	% de Cumplimiento de la Aplicación de la TRD y series y subseries
12.	% Derechos de petición atendidos por fuera de los tiempos

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

Como se observa en la GRÁFICA 6, al igual que en las vigencias anteriores al 2012, los resultados de satisfacción del usuario superan las metas establecidas. La entidad ha mejorado y socializado continuamente las herramientas con que cuenta para la recepción de las PQR de los grupos de interés, lo cual respalda la transparencia del actuar institucional que se ha pretendido.

La cultura organizacional de nuestra Entidad busca cada día mejorar sus servicios a través de una política de condiciones favorables de trabajo, suministro de los recursos necesarios, inversión de recursos económicos, entre otros, los cuales finalmente se reflejan en un trato cordial y un actuar solidario, diligente y responsable frente a las necesidades de nuestros usuarios para poder mejorar continua e incansablemente.

Reflejo de lo anterior es contar con espacios innovadores como el Aula Móvil (Busetón), el Aula Ambiental del Centro Experimental Amazónico, la Sede de la Direcciones Territoriales de Amazonas y Caqueta, y proyectos para implementar herramientas y construir infraestructura que favorezcan la continuidad de la labor ambiental en diferentes escenarios tan diversos como la riqueza de nuestra región.

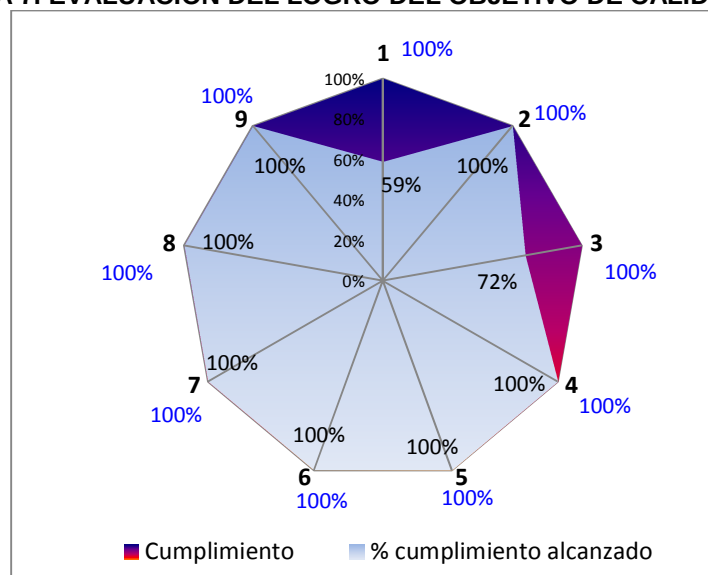
De esta manera, a partir del 2012, la medición de este objetivo se basó en el resultado de 12 indicadores, de los cuales 11/12 cumplieron con el 100% de sus metas, salvo el indicador de medición de procesos sancionatorios –CVR, el cual alcanzó un 30% del cumplimiento de la meta, respecto a estos resultados, se adoptó la acción de mejora para la documentación del procesos sancionatorio, estableciendo tiempo para el desarrollo de cada una de las actividades mencionadas en el procedimiento. En aras de mejoramiento continuo, se espera que para la vigencia 2013, los resultados de este indicador muestren una mayor gestión en el desarrollo de los procesos sancionatorios.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012 <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



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

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.	Porcentaje de Valoración del Índice de Transparencia Nacional ITN
7.	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema
8.	Porcentaje de Valoración de Aplicación del Sistema de Control Interno
9.	Valoración del Auditaje Institucional

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

El fortalecimiento de la Cultura de Mejoramiento Continuo, ha sido tal vez una de las principales directrices en la Entidad en sostenimiento del SGC durante los 6 últimos años donde la aprehensión de los principios de calidad hoy se reflejan en resultados tangibles y cuantificables que respaldan el cumplimiento del 80% del Objetivo de Calidad Nro. 5 el cual finalmente se constituye en el pilar de un Sistema de Gestión de la Calidad: El Mejoramiento Continuo.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Como se presenta en la GRÁFICA 7, en general las metas establecidas para los indicadores son superadas dando cumplimiento de esta manera al Objetivo de Calidad al que apuntan, considerando que la mayoría de ellos obedecen a evaluaciones realizadas por los entes de control constituyéndose en calificaciones exentas de subjetividad frente a la gestión institucional. Respecto a los indicadores de acciones correctivas y acciones de mejora, se debe mencionar que el 25% (14 AC) y 45%(27 AM) respectivamente de total de acciones formuladas en la vigencia 2012, corresponden a hallazgos y observaciones identificados en las auditorías internas, las cuales, se desarrollaron a finales de cuarto trimestre y por tal razón no se lograron cerrar, pero que se encuentran en trámite de ser adoptadas.



	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<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

El Ciclo de Auditorías Internas Integradas fue desarrollado bajo el objetivo de verificar el Seguimiento a las acciones correctivas de las NC identificadas en la Auditoría Interna vigencia 2011 y mapa de riesgos vigencia 2012., de esta manera, evaluando todos los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad SGC y los elementos del Sistema de Control Interno SCI.

Las auditorias se desarrollaron como se indica a continuación. El [ANEXO C](#). Análisis Auditorías Internas de Calidad, consolida la información de forma detallada.

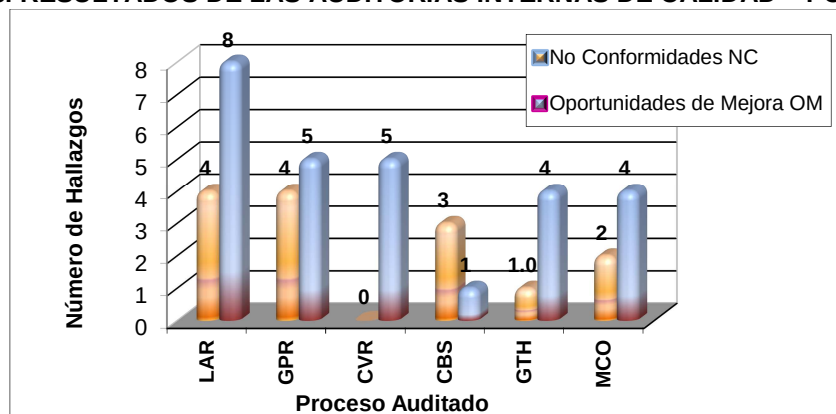
FIGURA 2. DESARROLLO DE AUDITORIAS INTERNA INTEGRADAS 2012



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

3.1. ANÁLISIS POR PROCESO

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



	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<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
14	27	41

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

Como se puede observar en la GRÁFICA 8, uno de los procesos misionales orientados a la prestación del servicio (Procesos Misionales) LAR, es el que presentan mayor oportunidades de mejora y de igual manera son más vulnerables a incurrir en no conformidades. Del análisis de datos resulta que entre los procesos de LAR, GPR y CVR, 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 66% del total de las Oportunidades de Mejora y el 57% de las No Conformidades establecidas en las auditorías, lo cual representa cerca del 50% del total de los hallazgos.

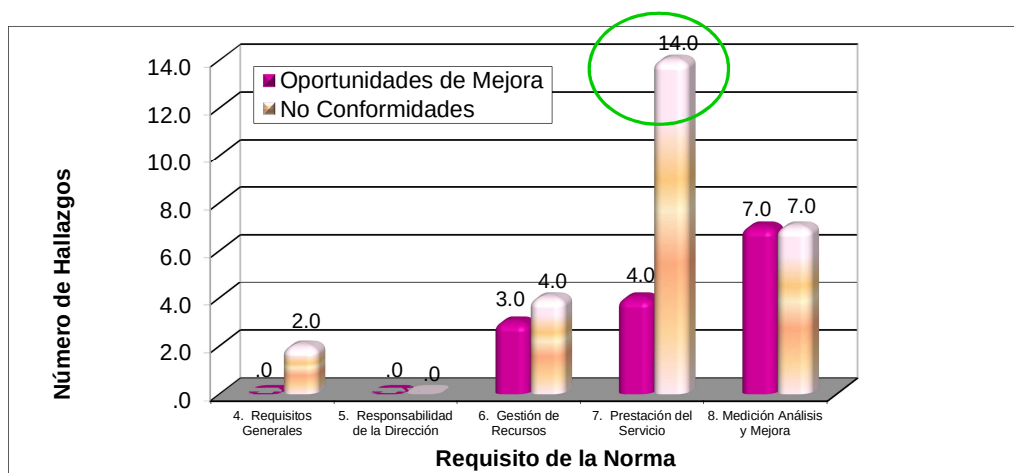
De igual manera, la interacción con los usuarios internos hace que procesos como GTH y MCO requirieran el establecimiento de acciones de mejoramiento continuo para garantizar la sostenibilidad y mejora del sistema.

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

De manera coherente con el análisis de las auditorías por proceso, al realizar el análisis por requisito de las normas ISO 9001 y NTCGP 1000, la GRÁFICA 9 evidencia la necesidad de establecer acciones de mejoramiento en los procesos orientados hacia una prestación de servicios eficaces, eficientes y efectivos para la satisfacción de los usuarios.

Así mismo, evidencia que la mayoría de las oportunidades de mejora se deben plantear para profundizar en la medición, análisis y mejora de los diferentes procesos.

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



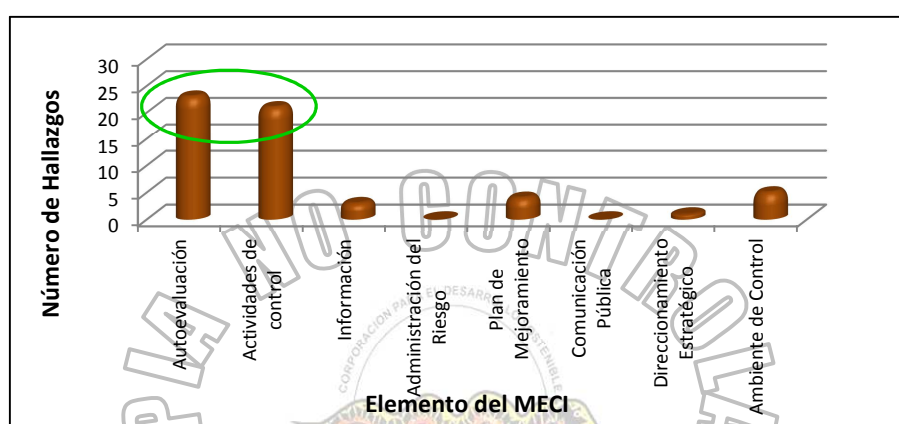
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

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. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

Ya que el SIGE de CORPOAMAZONIA articula el SGC y el SCI (Sistema de Control Interno), consecuentemente los resultados de las Auditorías Internas Integradas evidencian la relación existente entre los requisitos de la norma que presentan mayor número de hallazgos (Numerales 7 y 8) y los elementos del MECI (Autoevaluación e Información y actividades de Control. (Ver GRÁFICA 10).

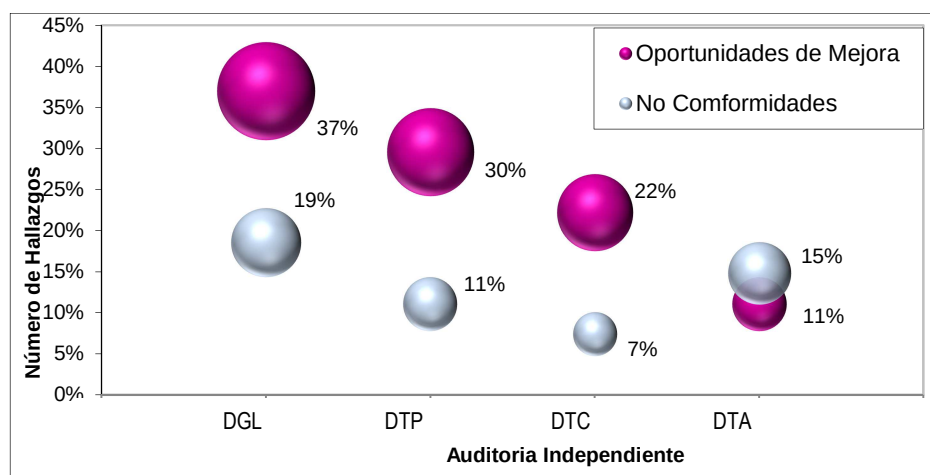
GRÁFICA 1. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR ELEMENTO DEL MECI 1000



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

3.3. ANÁLISIS POR AUDITORIA

GRÁFICA 11. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR AUDITORIA



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

La GRÁFICA 11, muestra el comportamiento que presentaron en la Dirección General y las tres direcciones territoriales frente a la identificación de hallazgos en las auditorías,

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

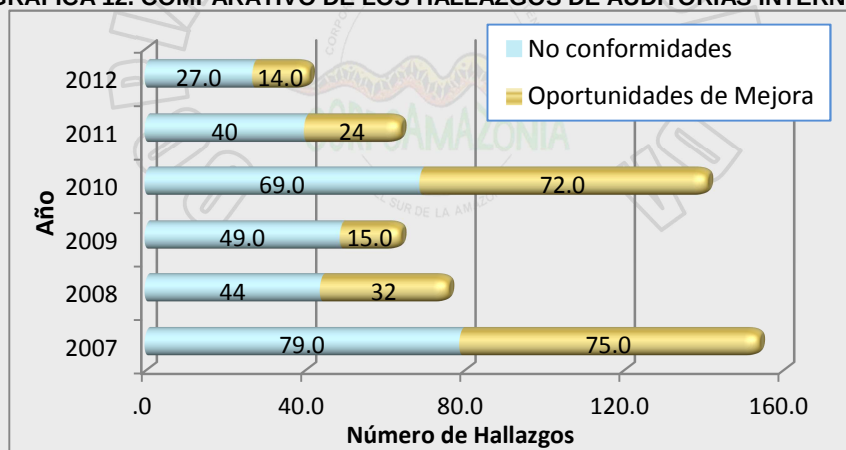
destacándose en Dirección General y Dirección Territorial Putumayo se presentaron más oportunidades de mejora que no conformidades, a diferencia de la Dirección Territorial Amazonas, en la cual la situación es contraria.

En la Dirección General se evidencia un número mayor de hallazgos debido a que es el lugar donde confluye la aplicación de la totalidad de los procesos de la entidad ya que cuenta con diferentes dependencias que orientan globalmente la aplicación de los mismos además de que desarrolla competencias operativas en algunos de ellos.

Comparativo con vigencias anteriores

Entre los años 2007 - 2012 se observaba una tendencia a la disminución en la identificación de hallazgos, resultado asociado a un estado de progresiva madurez del sistema. (Ver GRÁFICA 12).

GRÁFICA 12. COMPARATIVO DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORIAS INTERNAS



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2012

Cabe mencionar que para el año 2012, hechos como el criterio de auditar los procesos que no cumplieron con la meta del indicador en la vigencia 2011, influyó en la disminución del número de hallazgos.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo según proceso.

Con respecto a las No conformidades, tal como se observa en la TABLA 1, a pesar de que la vigencia 2012 fue un año donde se adoptaron acciones de mejora a nuestro mapa de procesos, como fue la incorporación del proceso OAM a APG y GRI a GRF (de 19 se pasó a 12), las auditorías internas no evaluaron a todos ellos, observándose en los procesos misionales LAR, CVR y MCO, disminución en el número de No Conformidades respecto a su evaluación en 2011. (Ver TABLA 1).

TABLA 1. COMPARATIVO DE HALLAZGOS POR PROCESO

PROCESO	NO CONFORMIDADES (NC)						OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)					
	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2012	2011	2010	2009	2008	2007
LAR	4	10	16	-	7	15	8	13	9	-	5	13
CVR	-	1	13	19	-	-	5	3	13	3	-	-
GPR	4	3	9	-	6	7	5	7	10	-	2	3
MCO	2	3	4	11	6	6	4	5	7	3	6	7

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2012

Comparativo según Requisito de la Norma.

TABLA 2. COMPARATIVO DE HALLAZGOS POR REQUISITO DE LA NORMA

PROCESO	NO CONFORMIDADES (NC)						OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)					
	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2012	2011	2010	2009	2008	2007
4. Requisitos Generales	-	5	22	7	19	57	4	8	17	4	13	37
6. Gestión de Recursos	3	6	13	7	8	9	4	12	16	1	2	22
7. Realización del Producto y/o del Servicio	4	12	36	13	17	32	14	25	36	6	9	16
8. Medición, Análisis y Mejora	7	23	48	37	14	7	7	19	24	6	11	9

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2012

Soportando el análisis de los resultados frente a los procesos, de la TABLA 2 se concluye que la tendencia de hallazgos (NC y MCO) hacia aspectos relacionados con los *Requisitos Generales* de la norma, entre ellos la gestión documental, presentan una tendencia a la disminución aún en el año 2012. Igual comportamiento se presenta frente a los requisitos *Realización del Producto y/o del Servicio* y *Medición, Análisis y Mejora* y *Gestión de Recursos*, donde el número de hallazgos se disminuyen al pasar de vigencia

La Entidad debe seguir mejorando en el cumplimiento de su encargo misional, lo cual también es reflejo de una mayor empatía con el sistema y habilidades para identificar los puntos o aspectos que realmente deben ser reevaluados o revisados.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<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

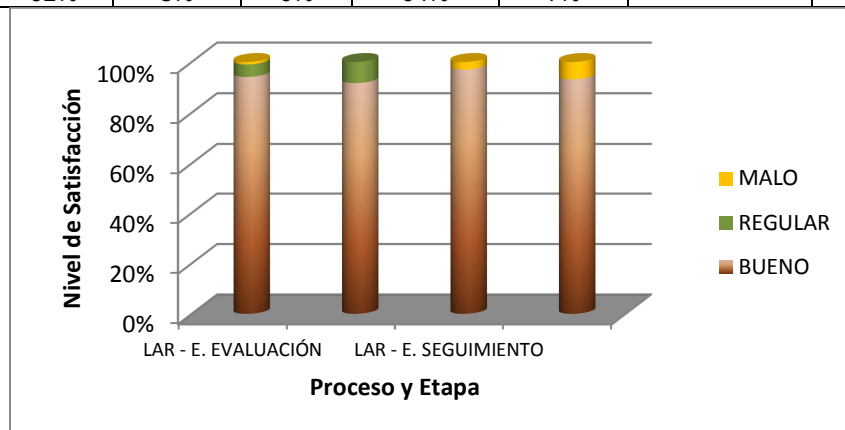
La percepción de nuestros usuarios sobre los servicios ofrecidos a través del desarrollo de los procesos misionales LAR, GPR, CVR y APG, tal como lo establece el procedimiento para Monitorear la Satisfacción del Cliente, arrojó los resultados que se presentan a continuación (Ver [ANEXO D](#). Consolidado 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 - 2012**

PROCESO	ETAPA DE EVALUACIÓN			ETAPA DE SEGUIMIENTO		TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL CALIFICACIÓN BUENO
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	MALO		
LAR	96	5	1	581	18	701	677
	94%	5%	1%	98%	2%		97%
GPR	11	1	0	30	2	44	41
	92%	8%	0%	94%	7%		93%



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Etapa de Evaluación

A excepción de la Dirección Territorial Amazonas que cuenta con instalaciones nuevas y funcionales, se recibieron respuestas negativas respecto a las instalaciones destinadas para la atención y espera al usuario en la sede de Florencia y Unidad Operativa Bosque Protector Productor en Puerto Asís. Respecto a lo anterior, es dimensionar que para vigencia 2013, se contara con instalaciones nuevas para la sede de Florencia, con lo cual se dispondrá de espacios funcionales para la atención a los usuarios en el departamento del Caquetá.

Respecto al proceso Gestión de Proyectos, principalmente en el Departamento del Putumayo, 2 usuarios calificaron de REGULAR el desarrollo del trámite del proyecto desde la presentación hasta la firma del convenio y 1 consideraron que la orientación brindada por la Corporación para la formulación del proyecto fue REGULAR. Estos resultados se presentaron principalmente durante el segundo semestre. Se espera que para la vigencia 2013, con el trabajo de los equipos interdisciplinarios en la territorial y de éstos con el Banco de Proyectos, esta calificación disminuya.

Etapa de Seguimiento

Tanto para el proceso LAR como para GPR más del 94% de los encuestados se sintieron satisfechos con los resultados de la visita, sin embargo pequeños porcentajes de los encuestados (entre el 2 – 7% para los dos procesos) se manifiestan de forma negativa principalmente porque no se anuncia previamente la visita, porque hay incumplimiento de la fecha programada y la persona que realizó la visita no comentó al final los resultados de ésta al usuario.

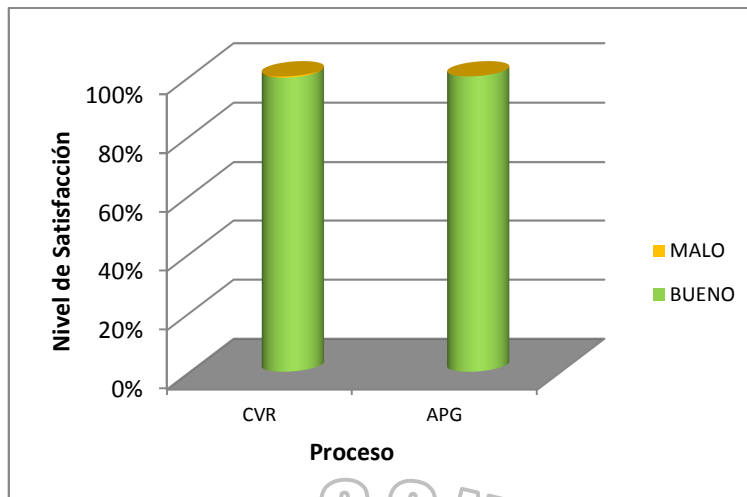
4.1.2. Proceso Control y Vigilancia - CVR y Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental - APG

Para los dos procesos misionales CVR y APG se evidenció un alto nivel de satisfacción de los usuarios, tal como se presenta a continuación:

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

PROCESO	BUENO	MALO	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL CALIFICACIÓN BUENO
CVR	222	1	223	100%
	100%	0%		
APG	31	0	31	100%
	100%	0%		

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

Proceso CVR: El nivel de satisfacción fue medido mediante encuestas aplicadas en capacitaciones/socializaciones de educación ambiental y orientaciones en temas del control y vigilancia del recurso hídrico, recurso suelo, flora y fauna a diferentes instituciones públicas y privadas (comunidades indígenas y afrodescendientes, estudiantes, fuerzas armadas, instituciones gubernamentales, principalmente). Frente a la preparación, capacidad, formación, dominio del tema y experiencia de los funcionarios de CORPOAMAZONIA para el desarrollo de las mismas, el 100% de los encuestados expresaron satisfacción.

Como recomendaciones que surgieron de los usuarios fueron:

- *Divulgar los temas de educación ambiental con más frecuencia (por lo menos 1 vez al mes) tanto a instituciones educativas como a la comunidad organizada y empresas del sector.*
- *Incrementar la cobertura a centros educativos del sector rural.*
- *Acompañar las actividades de educación ambiental con salidas de campo.*



Proceso APG: Las encuestas corresponden en su gran mayoría (90%) a asesorías de BAJA complejidad en temas relacionados con los planes de ordenación y manejo de las microcuencas abastecedoras de acueductos Municipales, proyectos productivos (mercados verdes y producción más limpia), manejo del recurso hídrico, residuos sólidos, principalmente.

La satisfacción frente al cubrimiento de expectativas, preparación, dominio del tema y experiencia de los funcionarios de CORPOAMAZONIA para el desarrollo de las asesorías correspondió al 100%, presentándose eficiencias en el cubrimiento de todos los temas propuestos.

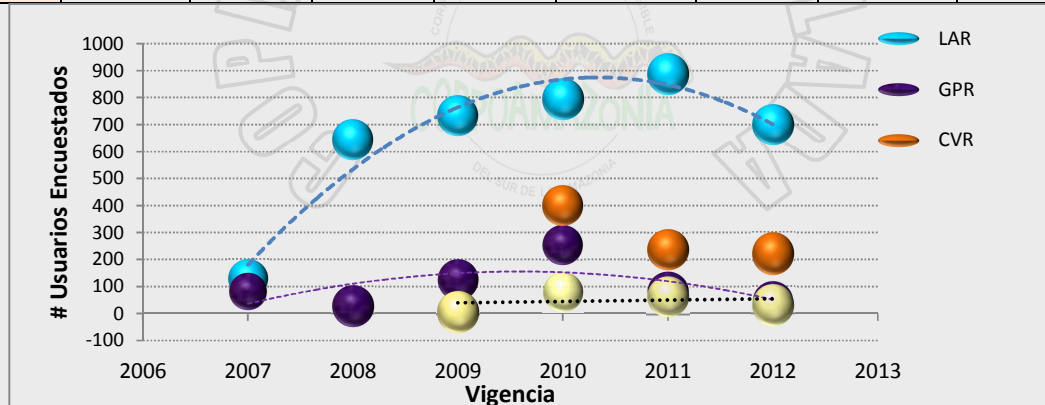
	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012 <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011	

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

Entre los 2007 a 2012 la entidad se ha enfocado en obtener una respuesta cada vez más representativa del grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados, lo cual ha reflejado la tendencia, inicialmente creciente y luego relativamente constante, de un alto nivel de satisfacción de los usuarios principalmente entre el 2011 y 2012 para los procesos de LAR(Ver TABLA 5 y GRÁFICA 2).

TABLA 5. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

AÑO	LAR		GPR		CVR		APG	
	# Usuarios Encuestados	% Nivel BUENO de Satisfacción	# Usuarios Encuestados	% 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%
2012	701	97%	44	93%	223	100%	31	100%



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2012

4.2. QUEJAS DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

En el [ANEXO G](#) se presenta el consolidado completo de las PQR que se recibieron y atendieron en la entidad en el año 2012, ofreciendo información acerca del tipo de petición presentada ante las diferentes dependencias de la entidad. Además, consolida información de las peticiones formuladas en relación a los procesos que desarrolla la Corporación y en relación al tipo de información solicitada.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

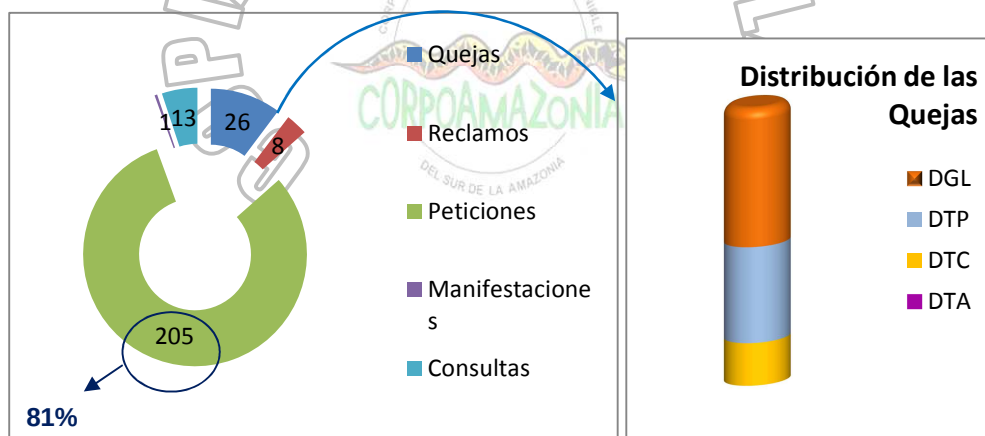
TABLA 6. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PQR 2012

Dependencia	Total Radicadas	Terminadas Después de Tiempo	En Tramite	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
DTA	18	0	0	18	100%
DTC	83	7	4	73	88%
DTP	76	16	0	60	79%
DGL	76	18	3	55	72%
TOTAL	253	41	7	206	81%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2012

A continuación en la GRÁFICA 13 se muestra la distribución de las 253 PQR recepcionadas de las cuales el 81% corresponden a Derechos de Petición; contiguo se presentan las Quejas por dependencia, debido a su importancia considerando que éstas se interponen motivadas por el actuar de un funcionario o contratista, que según los resultados se presentan en su mayoría en la DGL y DTP, aunque muchas de ella son ingresadas directamente por los usuarios en el Aplicativo PQR bajo la categoría de Quejas pero no corresponden las mismas.

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

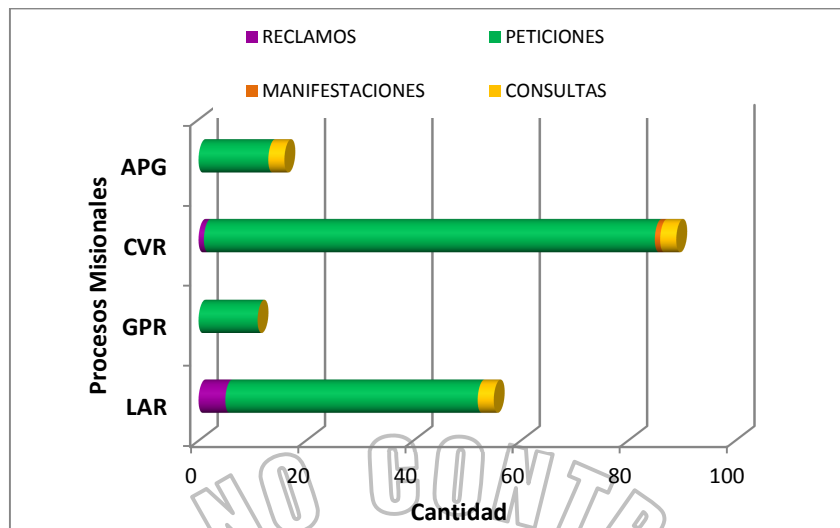


Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2012

Considerando los procesos que afectan directamente la prestación de los servicios (Misionales), el Proceso CVR presenta el mayor número de PQR, siendo los Derechos de Petición los que se presentan en una mayor proporción en este proceso; le sigue el Proceso LAR donde también es representativa la recepción de derechos de petición (Ver GRÁFICA 14).

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

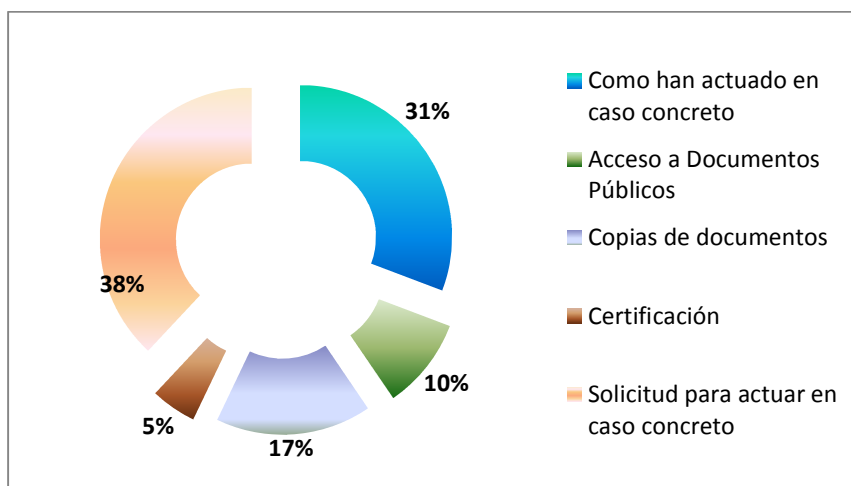
GRÁFICA 14. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PQR POR PROCESO MISIONAL



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2012

Los Derechos de Petición se clasifican en diferentes solicitudes de información, tal como se muestra en la GRÁFICA 15, donde el 38% corresponde a solicitudes de *Solicitud para actuar en caso concreto* (principalmente en DTC y DTP) y el 31 % a *Cómo ha actuado en caso concreto* (principalmente en DTC y DGL).

GRÁFICA 15. CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN SEGÚN TIPO



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2012

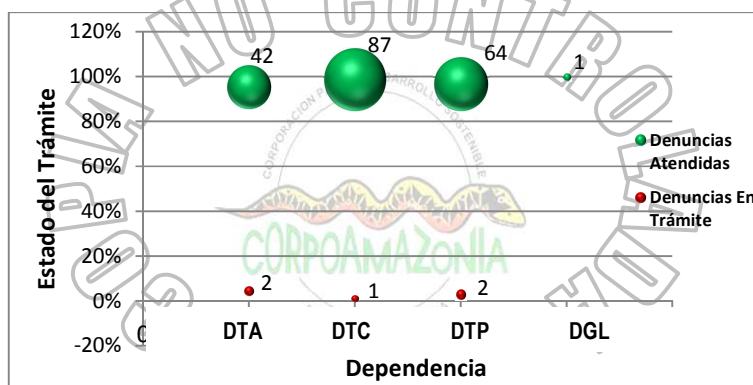
	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

4.2.2 Denuncias Ambientales

En cuanto a las Denuncias Ambientales presentadas ante la Corporación, a continuación se presenta el reporte consolidado para el Año 2010 (Consultar [ANEXO F-2](#). Reporte Anual de Denuncias Ambientales 2010).

TABLA 7. CONSOLIDADO ANUAL DENUNCIAS AMBIENTALES

Dependencia	Total Radicadas	En Trámite	%En Trámite	Total Atendidas	%Total Atendidas
DTA	44	2	5%	42	95%
DTC	88	1	1%	87	99%
DTP	66	2	3%	64	97%
DGL	1	0	0%	1	100%
TOTAL	199	5	3%	194	97%



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2012

En la anterior gráfica se observa que la DTC es la dependencia que recibe mayor número de denuncias, pero así mismo que es la más eficaz para atenderlas, similar lo hacen las territoriales de Amazonas y Putumayo. 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, que evidencia que el recurso *Flora* es el más afectado (principalmente en DTC y DTA), así como los recurso *Agua y Aire* (principalmente en DTC y DTP).

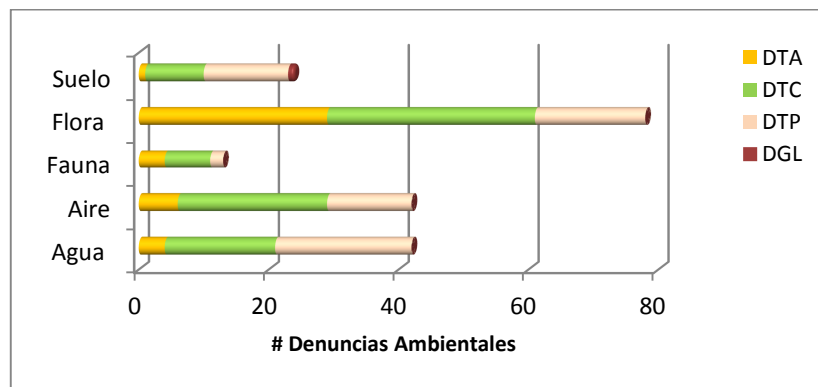
TABLA 8. CLASIFICACIÓN DE LAS DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL AFECTADO

Dependencia	Agua	Aire	Fauna	Flora	Suelo
DTA	4	6	4	29	1
DTC	17	23	7	32	9
DTP	21	13	2	17	13
DGL	0	0	0	0	1

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

GRÁFICA 16. DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL AFECTADO



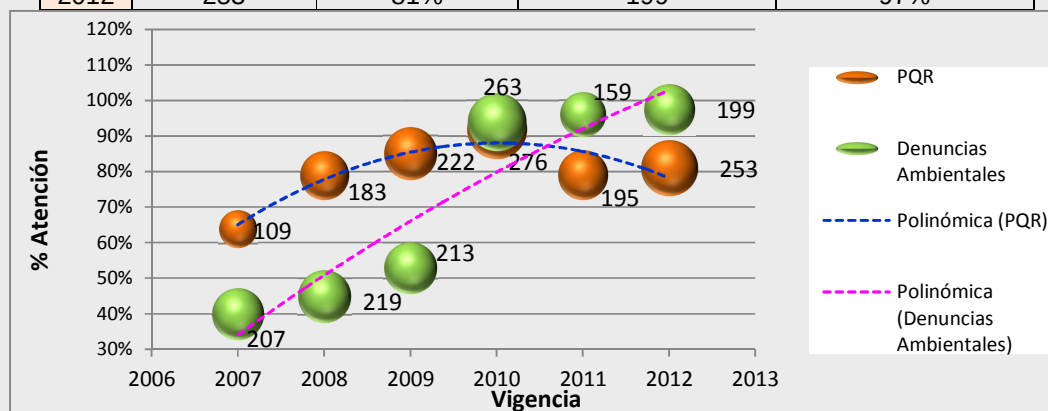
Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2012

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

La adopción de herramientas tecnológicas para garantizar la trazabilidad a las PQR y Denuncias Ambientales y con ello ejercer un mejor control en cuanto a oportunidad y calidad de las respuestas, ha permitido incrementar la atención a las mismas en cada vigencia como lo refleja la TABLA 9, destacándose la atención de las denuncias ambientales que pasó de un 40% para el año 2007 a un 97% para el año 2012.

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%
2012	253	81%	199	97%



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

En los datos anteriores se observa que el número de denuncias ambientales presentadas cada año por los grupos de interés y relacionadas con la afectación directa de los recursos naturales, ha disminuido, no así con las PQR, lo cual es reflejo de una mayor participación de los diferentes usuarios ante la gestión institucional a través de los diferentes medios que la entidad implementa para ello y a su interés en el fomento de los diferentes mecanismos de participación de la comunidad, buscando que su gestión sea cada vez más transparente.



	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<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	340	295	45	87%	13%
GPR	33	27	6	82%	18%
Total	373	322	51	86%	14%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

En el [ANEXO I](#) se presenta 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 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 identificados 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
No reposa en el expediente el pago de publicación de la resolución	10	15,9%
No se adiciona la identificación taxonómica de las especies solicitadas en el aprovechamiento.	7	11,1%
El Plan de manejo carece de la descripción detallada de perfiles , funciones e información	5	15,9%
El usuario no ha cumplido con las obligaciones mencionadas en la resolución de otorgamiento.	5	11,1%
UCA se encuentra por fuera de predio a otorgar	4	7,9%
falta de la notificación de la resolución de cierre del tramite	3	7,9%
TOTALES	36	50%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<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

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: GPR	TOTAL	FRECUENCIA
Falta la firma de los documentos	1	14,3%
Expedientes parcialmente foliados	1	14,3%
No presentan la ficha de control de documentos de un convenio.	1	14,3%
Se evidencia porcentaje de cumplimiento bajo	1	14,3%
Documentación con fecha que no concuerda con el procesos y cronogramas de trabajo	1	14,3%
No se evidencia el documento soporte de la etapa de ejecución.	1	14,3%
Vencimiento de términos del convenio	1	14,3%
TOTALES	7	100%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

Tal como se ha evidenciado en la vigencia anterior, el proceso Asesoría en Planificación y Gestión ambiental (APG) y Control y Vigilancia de los Recursos Naturales (CVR), reflejan baja identificación de productos no conformes, por lo que se requieren mejorar en los aspectos de revisión de la información de los procesos. En comparación con la vigencia anterior, fue menor el número de expedientes revisados, debido que en el segundo semestre de la vigencia 2012, la Subdirección de Manejo Ambiental (SMA), no conto por un término de dos meses, con el profesional encargado de realizar la revisión de los expedientes de recursos forestal. Por consiguiente al no haber, personal se disminuyó el número de expedientes a revisar, como se evidencia en la tabla presentada a continuación:

TABLA 14. 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%
2012	340	295	45	87%	13%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Es de mencionar que las dependencias con mayor número de expedientes revisados son LA DTP y SMA, en su mayoría son expedientes de trámite de aprovechamiento forestal.

Revisando la frecuencia de aparición de los Productos No Conformes identificados entre el 2011-2012, 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.

Similar es el comportamiento para el proceso GPR con una disminución de los expedientes de proyectos revisados, en el 2012 el porcentaje de conformes encontrados disminuyó en un 2% comparado con el 2011, como lo presenta la TABLA 15.

TABLA 15. 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%
2012	33	27	6	82%	18%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

Consecuentemente con el enfoque dado a la identificación de PNC del proceso LAR, con respecto a vigenias anteriores en el proceso GPR se observa una disminución

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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 90%
de la meta programada

TABLA 16. 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 2012-2015	= (No. de metas cumplidas/No. de metas definidas) x 100%	90%	90%	100% 
	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2012-2015	= (Inversión ejecutada/Inversión programada) x 100%	72%	90%	80% 
	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	74%	80%	93% 
DOR	Valoración del Ambiente y Desempeño Institucional - EDI	Resultado de Encuesta EDI aplicada a nivel nacional por el DANE	85	80	100% 
	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema	= Recursos Ejecutados Oportunamente / Recursos Programados x 100%	100%	80%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

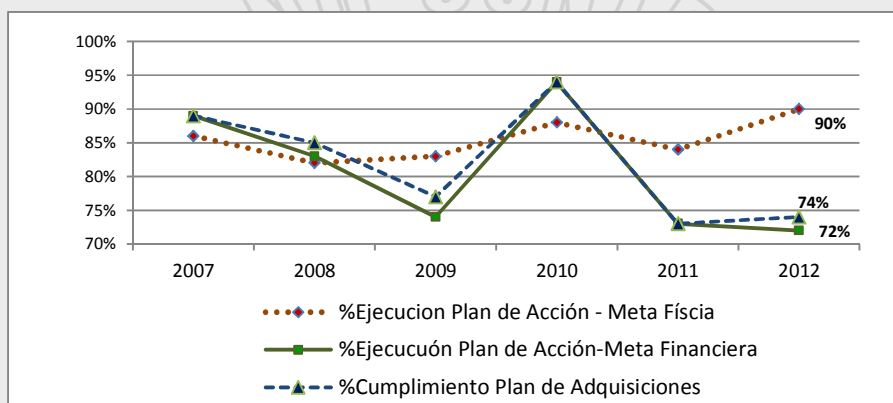
	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

PLANIFICACIÓN CORPORATIVA - PCO: El hecho de que en el año 2012 se hayan presentado dificultades, entre ellas, el año atípico con tres Directores Generales, el último de ellos posicionado el 26 de julio de 2012, y a partir de esa fecha se adelantó el proceso de formulación del nuevo plan de acción 2012-2015, cuya aprobación por parte del Consejo Directivo se dio el 16 de noviembre de 2012, fueron situaciones que interfirieron en el cumplimiento de la meta de los indicadores de los procesos estratégicos.

Se puede observar que dos (2) de los indicadores que incumplieron la meta en la vigencia 2011 (% Ejecución Anual del Plan de Acción - Metas Financieras y % Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas), volvieron a incurrir en el incumplimiento en la vigencia 2012. 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 - 2012

DESARROLLO ORGANIZACIONAL - DOR: Consecuentemente con la maduración del SGC implementado bajo los requisitos de las normas NTC ISO 9001 y NTCGP 1000 y la adopción del MECI 1000:2005, la entidad mantiene procesos de mejoramiento continuo en su Sistema Integrado de Gestión SIGE, de esta manera se da cumplimiento a los indicadores del proceso, resaltando en particular los resultados de

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<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 DE EVALUACIÓN

PROCESO	Indicador o Producto	Fórmula de Cálculo	Resultado Alcanzado	Meta Fijada	% Cumplimiento
MCO	% Acciones Correctivas Cerradas	= (No. de Acciones Correctivas Cerradas/ No. de Acciones Correctivas Identificadas) x 100%	53%	90%	59% 
	% de Acciones Preventivas Cerradas	= (No. de Acciones Preventivas Cerradas/ No. de Acciones Preventivas Identificadas) x 100%	89%	90%	100% 
	% de Acciones de Mejora Implementadas	= (No. de Acciones de Mejora adoptadas/ No. de Acciones de Mejora Planteadas) x 100%	43%	60%	72% 
	% Derechos de petición atendidos por fuera de los tiempos	= (Derechos de Petición Atendidos por fuera de los tiempos /Derechos de Petición Recibidos) x 100%	16%	≤20%	100% 
	% de Denuncias Ambientales Atendidas	(Denuncias Ambientales Atendidas/ Denuncias Ambientales Recibidas) x 100%	97%	80%	100% 
CYE	Porcentaje de Valoración del Índice de Transparencia Nacional ITN	Resultado emitido por Transparencia por Colombia	80%	70%	100% 
	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	85%	80%	100% 

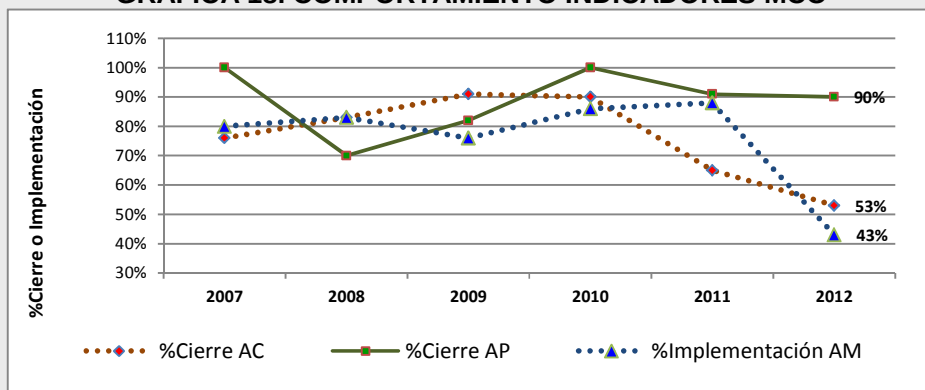
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

MEJORAMIENTO CONTINUO - MCO: Se logró dar cumplimiento a 2 de 5 indicadores establecido para el proceso, respecto a los indicadores de que no lograron cumplir (Acciones correctivas y Acciones de mejora) con la meta, , se debe mencionar que el 25% (14 AC) y 45%(27 AM) respectivamente de total de acciones formuladas en la vigencia 2012, corresponden a hallazgos y observaciones identificados en las auditorías internas, las cuales, se desarrollaron a finales de cuarto trimestre y por tal razón no se lograron cerrar, pero que se encuentran en trámite de ser adoptadas.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

GRAFICA 18. COMPORTAMIENTO INDICADORES MCO



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2012

CONTRONROL Y EVALUACIÓN - CYE: El incremento en las actividades de control en la Entidad a través del área de Control Interno, ha permitido mejorar el cumplimiento en la generación, revisión y entrega de informes de la gestión de CORPOAMAZONIA a los diferentes entes de control.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

TABLA 18. 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	95%	100%	95% 
	Tiempo promedio de duración del trámite	Tiempo Promedio de duración de todos los trámites ambientales (LA, PE, AU, CO, CE)	76	≤87	100% 
	% Expedientes Conformes LAR	=(No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	87%	80%	100% 
	Ejecución de procesos Sancionatorios Ambientales	(No. de procesos fallados/No. total de procesos activos) x 100%	+12%	≥10%	100% 
	% 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	92%	90%	100% 
	% de Recursos Externos Gestionados con Proyectos	=(Recursos Externos Gestionados con Proyectos / Total de Presupuesto de Inversión de la Corporación) x 100%	36%	20%	100% 
	% de Convenios Celebrados	= (No. de Convenios Celebrados / Proyectos Viabilizados) x 100	59%	50%	100% 
	% Expedientes Conformes GPR	=(No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	86%	80%	100% 

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<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	100%	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% 
	Control de Disposición de Residuos Sólidos en Municipios	= No. Municipios con PGIR con seguimiento / No. Total de Municipios con PGIR) * 100	84%	≥10%	100% 
	Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos en Seguimiento	$PSMV \text{ Ttoal} = (\text{PSMV s/ Mun Tot}) * 100$	94%	90%	100% 
	Cumplimiento Promedio de Metas de Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R	$PROMCM \text{ DBO5} = (\sum i \text{ CM DBO5I} / \text{No. Cuerpo de agua o tramo})$	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	$NEAF = \sum Fi/Mf$	11/61	8/61	100% 
	Ejecución de procesos Sancionatorios Ambientales	(No. de procesos fallados/No. total de procesos activos) x 100% (se compara con los resultados de la vigencia anterior)	27%	≥10%	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	100%	90%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

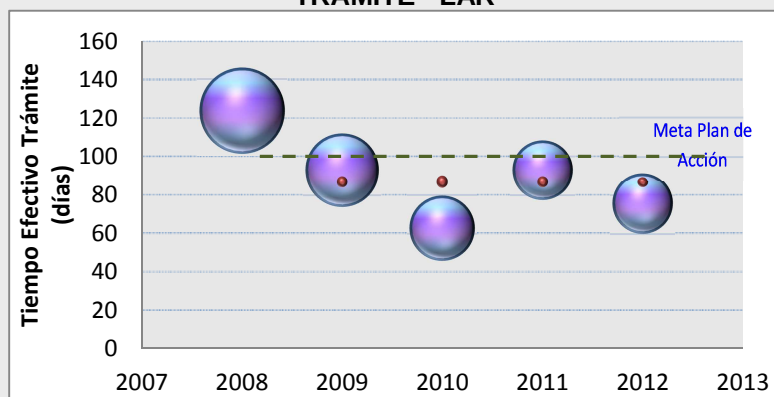
	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES - LAR: Este proceso consolida una de las principales funciones de la Entidad y en consecuencia ésta se orienta a la planificación para proveer los recursos y los medios necesarios para su cumplimiento.

Como se muestra en la GRÁFICA 19, el desarrollo de los diferentes trámites ambientales, de manera global cumple los tiempos establecidos en el Plan de Acción vigente, mejorando con cada vigencia al presentar cada vez menos casos aislados de trámites que superan los tiempos normados y que usualmente están relacionados con las condiciones geográficas, políticas y socioeconómicas particulares de la jurisdicción.

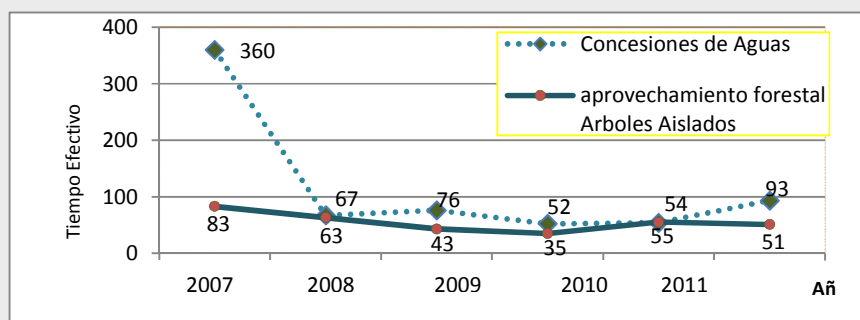
GRAFICA 19. COMPORTAMIENTO INDICADOR TIEMPO EFECTIVO DE TRÁMITE - LAR



Fuente: Informes de Gestión, 2008 - 2012

Sin embargo, parte de la cultura del mejoramiento continuo es ser conscientes de las debilidades operativas que aún se presentan, mejorando nuestra autoevaluación y planteando alternativas de soluciones prácticas y aplicables a nuestras posibilidades, reflejo de ello es la tendencia a disminuir los tiempos en los trámites que abarcan normalmente cerca de un 59% del total de los resueltos, como se grafica a continuación.

GRAFICA 20. COMPORTAMIENTO DE LOS TIEMPOS EFECTIVOS DE ALGUNOS TRÁMITES AMBIENTALES

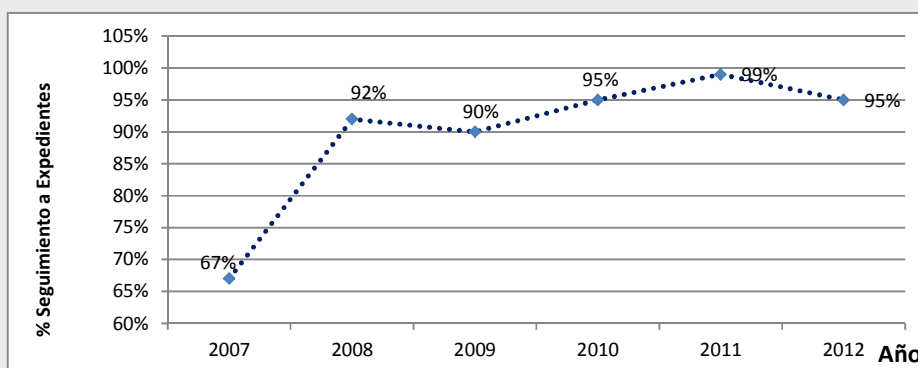


Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

Con respecto al Indicador % de Seguimiento a expedientes, la meta no fue cumplida en un 100% sin embargo fue en un 95% lo cual, comparando los porcentajes logrados a lo largo de las últimas 5 vigencias, evidencia el interés y compromiso de la Entidad en el cumplimiento de los requisitos del servicio prestado teniendo en cuenta que la meta fijada es alta. (Ver GRÁFICA 21).

GRAFICA 21. COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR % SEGUIMIENTO A EXPEDIENTES



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2012

GESTIÓN DE PROYECTOS - GPR: El cumplimiento de todos los indicadores del proceso permite concluir que los usuarios internos y externos han incrementado su nivel de conocimientos para la formulación de proyectos y de que ven en CORPOAMAZONIA a una entidad que apoya activamente iniciativas ambientales que propenden por el desarrollo integral de las comunidades hacia el uso sostenible de los recursos naturales paralelo al mejoramiento de su calidad de vida en cumplimiento del Plan de Acción de la entidad.

CONTROL Y VIGILANCIA - CVR: Los resultados de los indicadores del proceso evidencian que aún se encuentra fortaleciendo la aplicación del ciclo PHVA, con metas de efectividad altamente ambiciosas principalmente frente a la gestión de residuos sólidos. Con respecto al vigencia 2012 los indicadores fueron ajustados y los resultados de su medición permitieron alcanzar las metas establecidas.

ASESORIA EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL - APG: Se mostraron resultados satisfactorios de la aplicación de este proceso sin embargo, algunos de los instrumentos que se utilizan para su evaluación, verificación y mejora requieren ser revisados para constituirse en herramientas efectivas para la sensibilización de todo el personal para su implementación en la prestación del servicio. Para el 2012, se fusiona los procesos de APG y OAM al proceso, excluyendo del mapa de procesos institucional el proceso de OAM.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

TABLA 19. 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	1	≤5	100% 
	% Hallazgos de la CGR cerrados	= (No. de Hallazgos Cerrados/No. de Hallazgos Identificados) x 100	100%	80%	100% 
GFI	% del presupuesto de inversión	=(Presupuesto de inversión / presupuesto apropiado) X 100	86%	90%	96% 
	% 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	12%	≥-5%	100% 
GRF	% de Cumplimiento de Solicitudes de Artículos Atendidos	= (No. de Artículos Solicitados Atendidos/No. de Artículos Solicitados) x 100	98%	90%	100% 
	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento	= (No. de actividades de mantenimiento realizadas/No. de actividades de mantenimiento requeridas) x 100%	24%	80%	30% 
GTH	% de Cumplimiento del Programa de Capacitación	= (Nro. de Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción capacitados/ Nro. Funcionarios programados) X 100	82%	80%	100% 
	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa /Total de Funcionarios) x 100%	87%	80%	100% 
	% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa / Total de Funcionarios) x 100%	71%	70%	100% 

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<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 Incentivos	= (No. de Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción que accedieron al Programa de Incentivos / 16 Funcionarios) x 100%	67%	70%	96% 
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% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

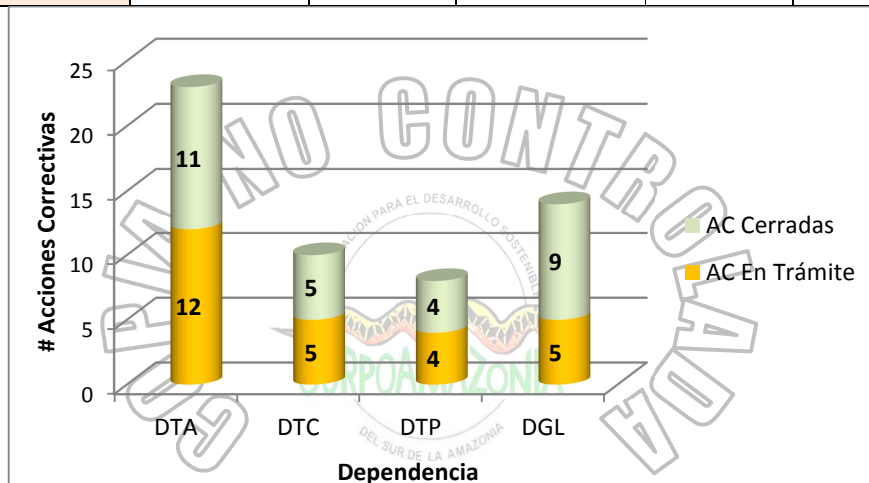
En general, los procesos de apoyo han presentado durante las anteriores vigencias un alto cumplimiento en sus indicadores, razón por la cual los instrumentos de seguimiento y monitoreo pueden ser reevaluados en aras de mejorar en la efectividad del cumplimiento de sus objetivos. Los resultados obtenidos financieramente se consideran adecuados.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<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 20. 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	
DTA	23	11	48%	12	52%
DTC	10	5	50%	5	50%
DTP	8	4	50%	4	50%
DGL	14	9	64%	5	36%
TOTAL	55	29	53%	26	47%



Fuente: CORPOMAZONIA, 2012

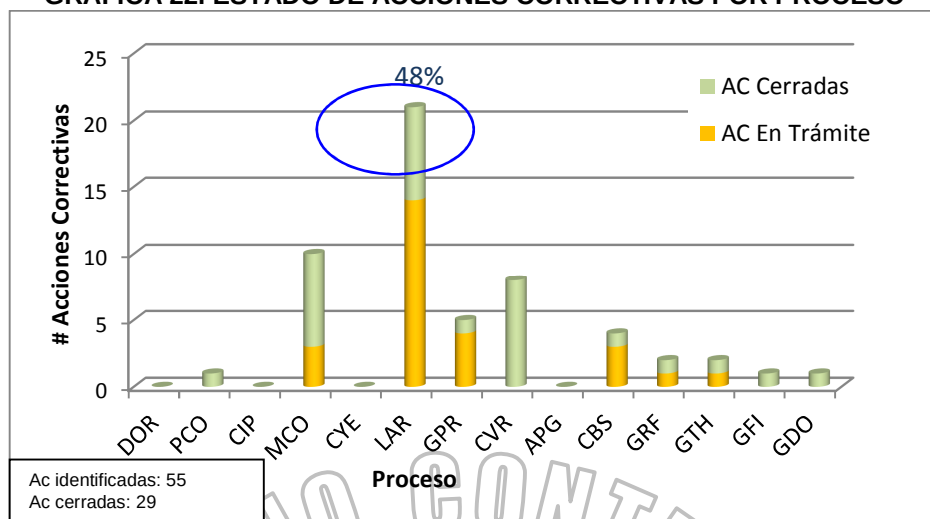
En el [ANEXO J](#) se consolidan las estadísticas del estado de las Acciones Correctivas tanto provenientes de la aplicación de los Procesos como de las Auditorías Internas 2012. En general, aproximadamente el 53% de las acciones establecidas se encuentran cerradas, dado que las Auditorías Internas se desarrollaron en el último trimestre del 2012 y la mayoría de las acciones aún se encuentran en trámite.

En consecuencia, las diferentes actividades planteadas desde el Comité de Dirección para mantener los equipos dinamizadores del mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, 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.

Con respecto a los Procesos, presentados en la GRÁFICA 22, el proceso LAR, el que concentran el 48% de las acciones correctivas identificadas. También se observa que los procesos de Apoyo MCO y CBS tienen una importante frecuencia de identificación.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006	Versión: 2.0-2011	

GRÁFICA 22. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS POR PROCESO

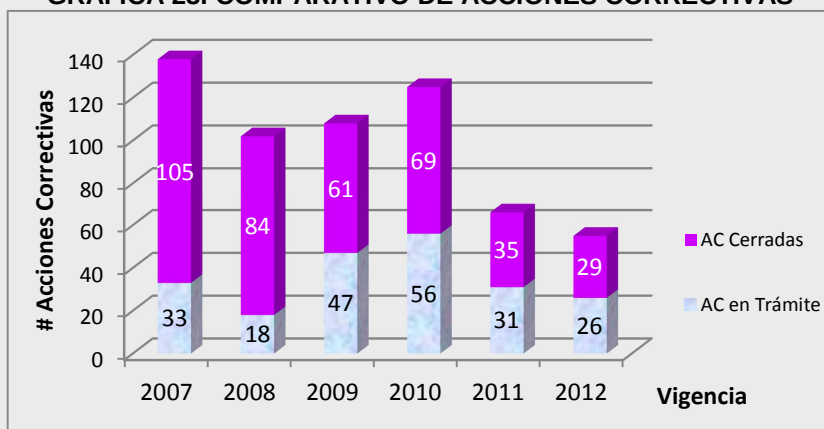


Fuente: CORPOMAZONIA, 2012

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

Con respecto a vigencia anterior, tal como se muestra en la GRÁFICA 23, en el año 2012, se han identificado menos no conformidades, en comparación con las anteriores vigencias. Igualmente se requiere centrar esfuerzos en el control y seguimiento de las mismas, principalmente al inicio de cada nueva vigencia, ya que la mayoría de la Ac identificadas provienen de Auditorías Internas y que su mayoría la fecha cierre se programan para el primer trimestre de la vigencia.

GRAFICA 23. COMPARATIVO DE ACCIONES CORRECTIVAS



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2012

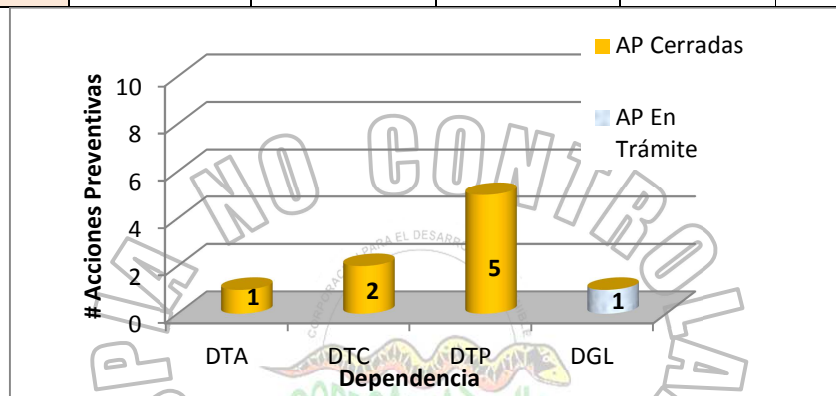
La tendencia sobre el origen de las no conformidades se mantiene respecto a que son provenientes aproximadamente por partes iguales de la aplicación de los procesos y de las auditorías interna, esta última se sigue constituyendo como una herramienta eficiente para documentar tanto las fortalezas como las debilidades de la gestión institucional en el marco de un sistema de gestión de calidad.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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	1	1	0	100%	N.A
DTC	2	2	0	100%	0%
DTP	5	5	0	100%	0%
DGL	1	0	1	0%	0%
TOTAL	9	8	1	89%	11%



Fuente: CORPOMAZONIA, 2012

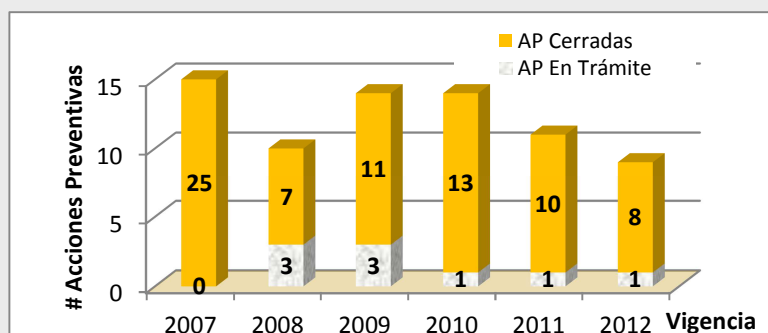
En la vigencia 2012 fue baja la documentación de acciones preventivas principalmente en la Sede Central, a pesar de muchas acciones fueron establecidas en los Mapas de Riesgo de los Procesos, por lo cual para la vigencia 2013 se hace necesario resocializar y acompañar a las dependencias en la documentación de dichas acciones que le permitan evidenciar la preparación de la entidad frente a diferentes situaciones que cotidianamente se presentan.

Las Acciones Preventivas documentadas corresponden a los procesos LAR, DOR, CVR, PCO y GRFI. (Ver [ANEXO K](#)).

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

La identificación de Acciones Preventivas siempre ha sido similar en la entidad, a pesar de que se desarrollan continuamente planes preventivos, falta su documentación.

GRAFICA 24. COMPARATIVO DE ACCIONES PREVENTIVAS



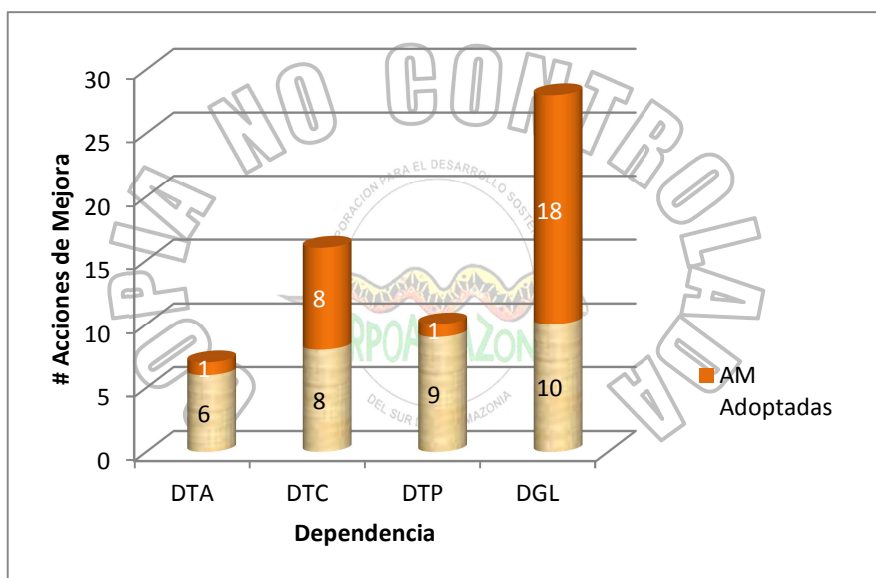
Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<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	
DTA	7	1	14%	6	86%	0	0%
DTC	17	8	47%	8	47%	1	6%
DTP	13	1	8%	9	69%	3	23%
DGL	28	18	64%	10	36%	0	0%
TOTAL	65	28	43%	33	51%	4	6%



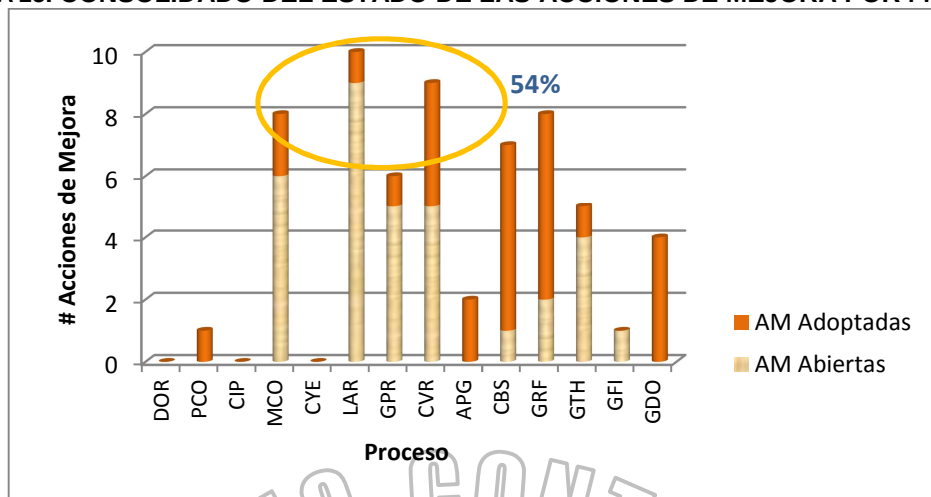
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2012

La gráfica anterior muestra las acciones de mejora planteadas en el año 2012, que en un 58% son producto de la aplicación de los procesos y un 42% de las oportunidades de mejora identificadas en la Auditoría Interna Integrada 2012 (Ver [ANEXO L](#)). Se evidencia que un 43% se encuentran adoptadas, 6% no fue adoptada y 51% en trámite ya que en su mayoría corresponde a las acciones producto de la Auditoría Interna realizada en el último trimestre del año 2012.

En la GRÁFICA 25, se muestra la relación de las acciones de mejora por proceso, donde el 54% de ellas se identifican en LAR, CVR y MCO.

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

GRÁFICA 25. CONSOLIDADO DEL ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA POR PROCESOS

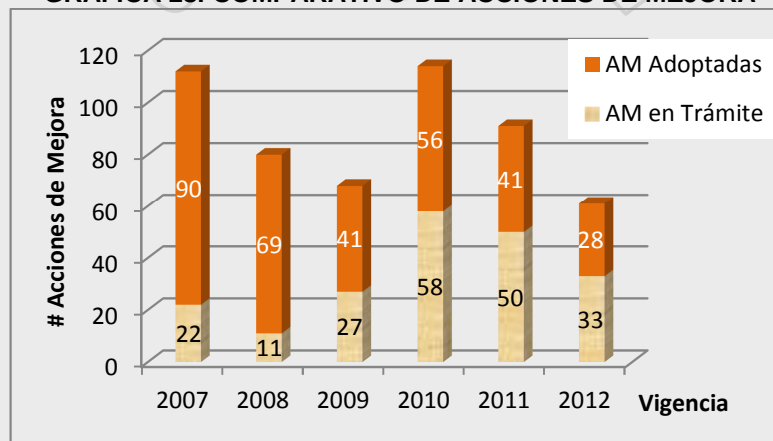


Fuente: CORPOMAZONIA, 2012

COMPARATIVO CON VIGENCIAS ANTERIORES

En CORPOMAZONIA, se ha mantenido una tendencia alta en identificación de acciones de mejora, 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 28. COMPARATIVO DE ACCIONES DE MEJORA



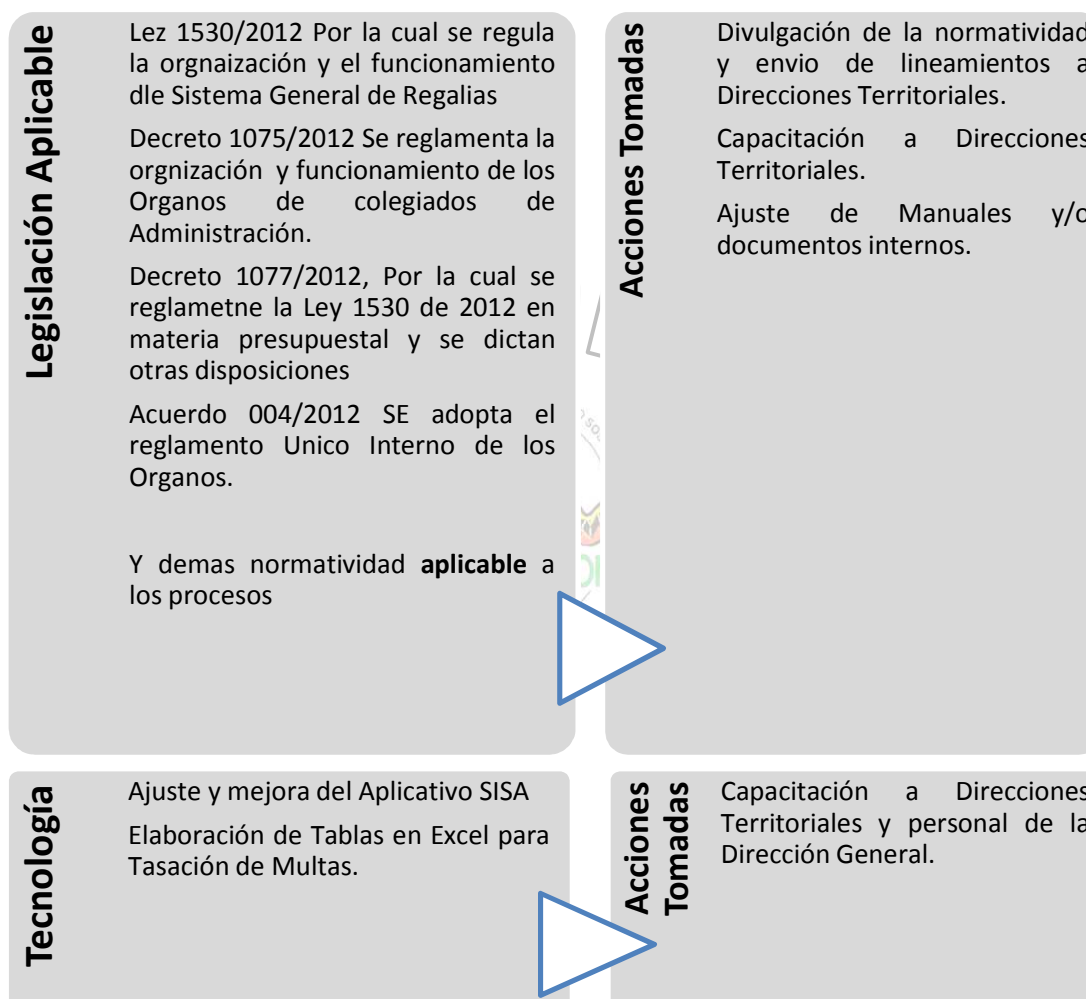
Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
	<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, 2012

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

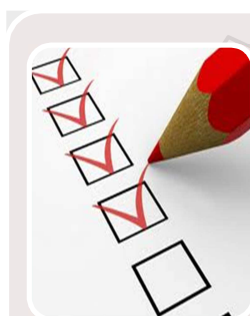
10. NUEVOS RIESGOS IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD

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.

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, 2012

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 no lo considera pertinente hasta la finalización de la vigencia del Plan de Acción actual. Se a una reducida planta de personal y la alta dependencia de contratistas.
2. Respecto al Cumplimiento y Seguimiento de los Objetivos de Calidad, se logró evidenciar una mejora en la aplicación de los procesos y cumplimiento de indicadores, consiguiendo resultados más favorables a los logrados en el año 2011 debido al ajuste que sufrió del Mapa de Procesos de la Entidad. Se debe seguir trabajando en cumplimiento del ciclo PHVA en los procesos Misionales CVR y APG y en el mejoramiento continuo de LAR y GPR.
3. Las Auditorías Internas Integradas 2012 desarrollaron un papel importante en la búsqueda de evaluar la articulación del SGC y del SCI orientados a fortalecer la capacidad administrativa, el desempeño institucional, y la gestión de los

	INFORME No. 007	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2012
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

principales recursos de la entidad: humanos, materiales y financieros, como también la identificación y evaluación del mapa de riesgos de los procesos.

Con base a los resultados de la vigencia anterior y la actual, se hace necesario, para el 2013 programar el desarrollo de las Auditoria internas en el tercer trimestre, con el objetivo de que las acciones de mejoramiento (AC,AM o AP) identificadas puedan implementarse o adoptarse en la vigencia .

4. Es necesario evaluar la batería de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad en aras de optimizar el tiempo y recursos físicos y humanos con base en las diferentes valoraciones que periódicamente realizan entes externos lo cual favorecería 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	Bernardo Perez Salazar Representante de la Dirección	William Mauricio Rengifo Velazco Director General