	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011
Elaboró: Alejandra Rocio Erazo – Contratista y Dora Lilia Moran Villarreal Profesional Universitario		Revisó: Ivan Dario Melo Cuellar Vo. Bo.:
Fecha: Marzo 29 de 2016		Fecha: Marzo 31 de 2016

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 99% del personal conoce la Política de Calidad, el 95 % conocen los objetivos y el 98% consideran que se los objetivos retoman 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: R:\03 - SGC\03. Informes Anuales Revisión\2015\Informe decima revision SIGE 2015.docx

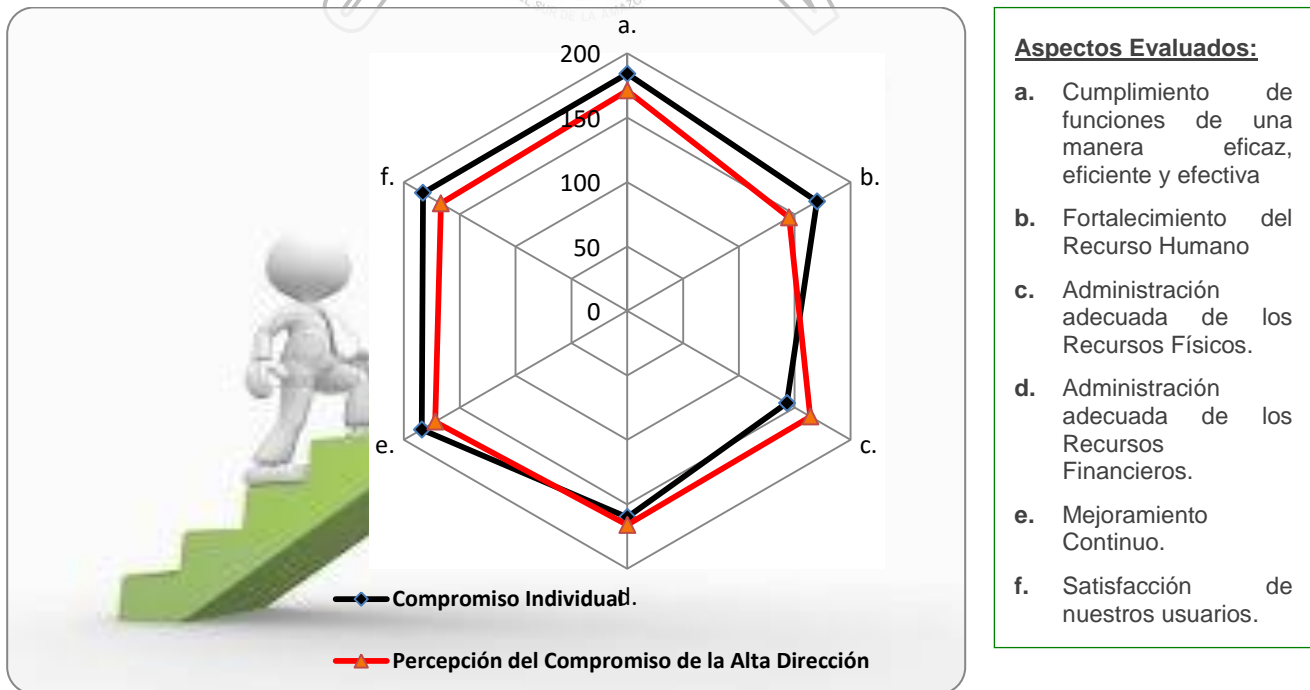
	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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. De los 187 encuestados realizaron apreciaciones personales expresadas se resumen así:


- *Cumplir con las funciones institucionales de manera eficaz, eficiente y efectiva para dar un buen servicio al cliente interno y externo*
- *Compromiso institucional de todo el personal en prestar un servicio con calidad para todos los usuarios.*
- *Establece un principio rector de la actuación institucional en torno a la conservación ambiental con transparencia, eficacia, efectividad.*
- *Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos de calidad de la Institución.*
- *Satisfacer a los usuarios a través del mejoramiento continuo.*
- *La calidad del bienestar del empleado o contratista en torno a la seguridad y prevención integral.*

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, 2015

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011


Respecto al **Compromiso Individual**: De los 187 encuestados, se obtuvo que existe un alto grado de compromiso principalmente con lograr la Satisfacción de los Usuarios frente a la 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 (Aspecto a), permitiendo de esta manera de forma congruente la satisfacción de nuestros usuarios (aspecto f), así mismo el de cumplimiento de funciones de una manera eficaz, eficiente y efectiva.

De la misma manera en referencia al fortalecimiento del recurso humano se evidencia que la percepción del compromiso de la Alta Dirección, alcanza el 78% de aceptación, sin embargo entre los aspectos evaluados es que menor % alcanzó como se muestra en la gráfica 1, es recomendable seguir fortaleciendo el recurso humano implementado políticas orientadoras y facilitadoras de los programas de formación y capacitación, Incentivos, Salud Ocupacional, Recreación, Deporte y Cultura, con miras a contribuir al fortalecimiento de los conocimientos y de las competencias laborales, la calidad de vida laboral de los servidores públicos de la Corporación, lo cual se refleja en la calidad del servicio.

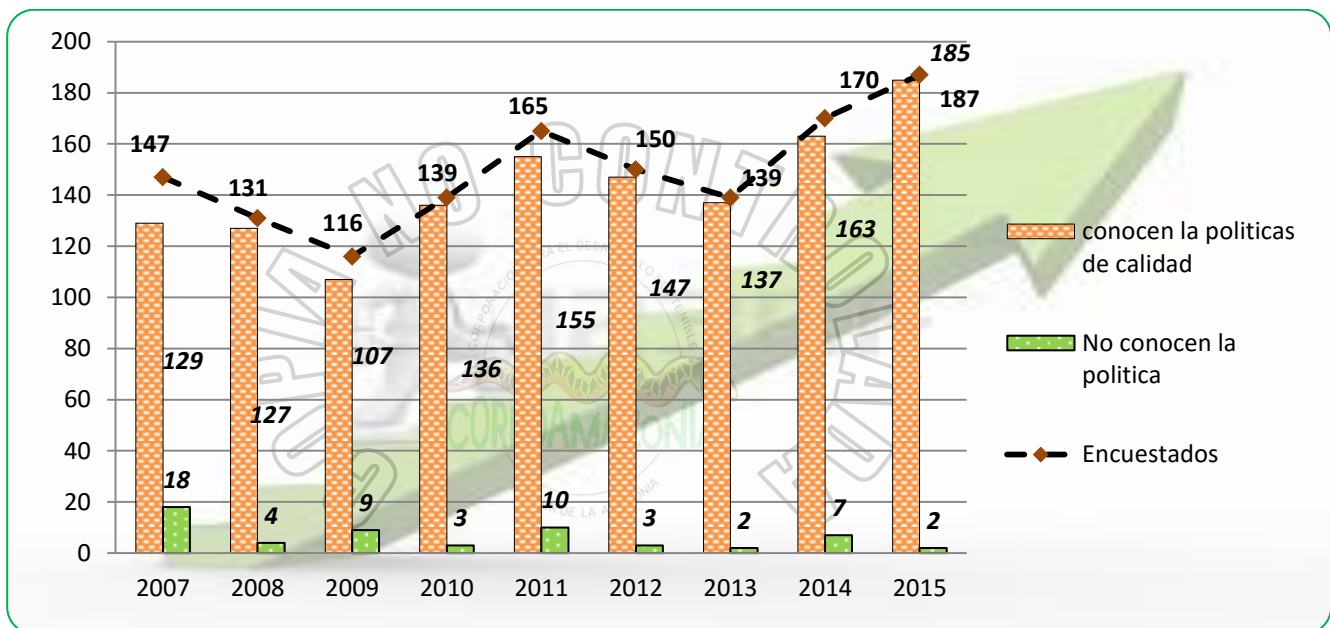
Teniendo en cuenta, ésta percepción, la Corporación, debe enfocarse a dos factores importantes: la consciencia que debe tener la alta Dirección en el impacto que tiene el personal al interior de la Institución y el nivel de responsabilidad que se delega al personal.

Estrategias para fortalecer el desempeño del talento humano
Inducción y reinducción del personal de planta y contratista
Capacitación y desarrollo
Fortalecer la Comunicación
Liderazgo
Motivación
Orientación al cliente
Iniciativa: capacidad de anticiparse a las necesidades y prever consecuencias
Conceptualización: engranar necesidades y procesos, asegurar que se sigan los protocolos y procedimientos
Reconocimiento y premiaciones por el desempeño

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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 2015 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.

En los últimos 9 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.

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

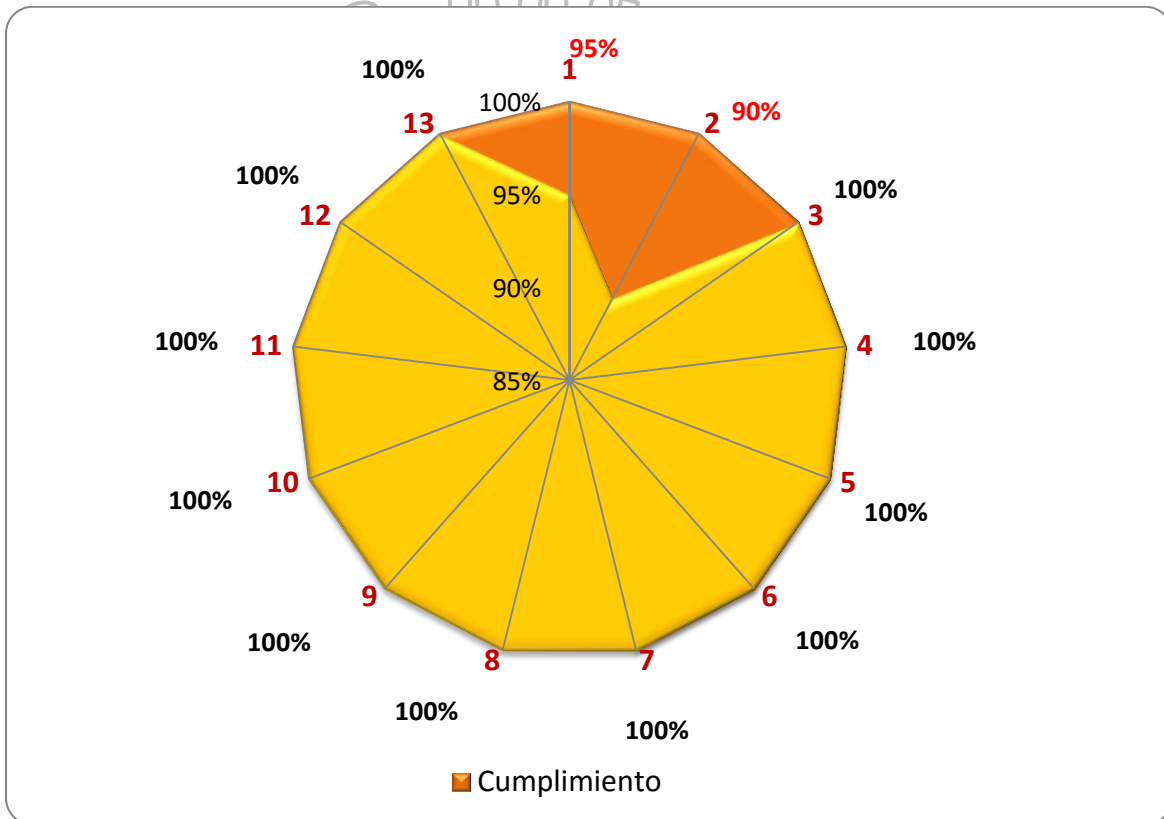
2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

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 2015. 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, 2015

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro.1	
1.	Tiempo promedio de Duración del Trámite
2.	Porcentaje (%) de Seguimiento
3.	Porcentaje(%) promedio de trámites que cumplen con los tiempos establecidos en el LAR

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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.1	
4.	Municipios con acceso a sitios de Disposición Final de Residuos Sólidos Técnicamente adecuados y Autorizados
5.	Control de Disposición de Residuos Sólidos en Municipios
6.	Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos en seguimiento
7.	Ecosistemas Estratégicos con procesos de conservación y/o recuperación, a través de la implementación de proyectos de inversión ambiental
8.	Especies de fauna y flora amenazadas, con procesos de protección y conservación a través de la implementación de proyectos de inversión ambiental
9.	Áreas degradadas por actividades antrópicas u ocurrencia de fenómenos naturales, recuperadas mediante la ejecución de proyectos
10.	Procesos desarrollados a través de la implementación de proyectos de inversión para el acompañamiento y fortalecimiento de Mypimes y empresas vinculadas a Negocios Verdes
11.	Entes territoriales asesorados y apoyados en la incorporación de la dimensión ambiental en planes, programas y proyectos, a partir de los determinantes ambientales generados por Corpoamazonia
12.	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2012-2015 – Metas
13.	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2012-2015- Inversión
14.	Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R - PROMCM DBO5 – <i>No se Midió.</i>
15.	Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R- PROMCM SST – <i>No se Midió.</i>

Comparativo con vigencias anteriores

Como se observa en la GRÁFICA 3, en el año 2015. 11/13 de los indicadores que se midieron en la vigencia 2015, que aportan al cumplimiento del objetivo alcanzaron un 100% de cumplimiento de la meta. Con respecto a los indicadores restantes que aportan en un 90% y un 95% *Nota: en la vigencia 2015 no se midieron los 2 indicadores de reducción de carga contaminante debido que la corporación no contaba con el acuerdo de reducción de carga contaminante con los usuarios de recurso hídrico por tanto la verificación de este indicador no se midió.*

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.

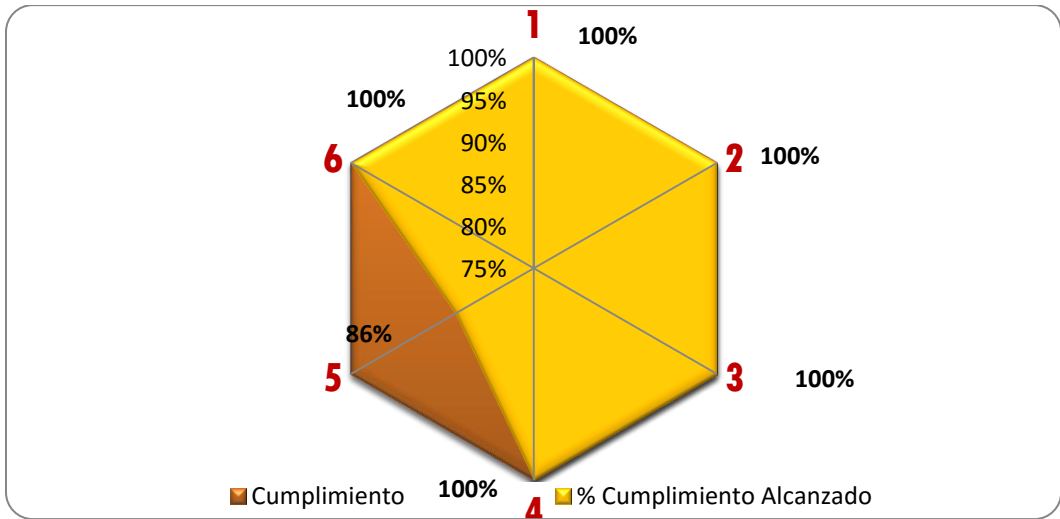
En la vigencia 2015 el indicador ejecución anual de plan de acción – inversión se cumplió en un 100%, la entidad se ha adaptado al nuevo sistema de distribución de regalías y se han obtenido recursos importantes que han contribuido al cumplimiento de la misión A través de Proyectos de Inversión Ambiental se han gestionados recursos con entes locales, nacionales e internacionales y recursos del Sistema General de Regalías-SGR

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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




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 vigencias anteriores

La GRÁFICA 4 en la vigencia 2015 permite observar la relación directa de este objetivo con los procesos de Gestión del Talento Humano - GTH y evidencia el cumplimiento del 100% de 5/6 objetivos alcanzando el 86% de cumplimiento del objetivo No.2

Desde el 2007 en referencia al cumplimiento del indicador de cumplimiento del programa de capacitación los últimos Corpoamazonia ha venido cumpliendo con el indicador en el 100%


	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

En el año 2015, a través de la resolución 0177 del 23 de Febrero de 2015 **“Por medio de la cual se adopta el Plan Institucional de Formación y Capacitación de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA- 2015”**, las actividades de capacitación se ejecutaron con base en la resolución mencionada, cumpliendo con la capacitación del personal de planta y en algunos temas participo el personal contratista, contribuyendo con el fortalecimiento de las capacidades, habilidades, destrezas, conocimientos y competencias de los servidores públicos, en función del crecimiento personal, laboral, el mejoramientos del servicio prestado y del Sistema Integrado de Gestión.

Desde el 2007 se ha venido cumpliendo con el 100% del indicador del % de Cumplimiento del Programa Bienestar Social y en la vigencia 2015, a través de la resolución 0176 del 23 de Abril de 2015 **“Por medio de la cual se adopta el Plan Institucional de Bienestar Social e Incentivos de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia –CORPOAMAZONIA- 2015”**, con base en esta resolución se desarrollaron las actividades del plan de bienestar social se realizaron con el objetivo de fortalecer la Gestión del Talento Humano y el Fortalecimiento Institucional para optimizar el mejoramiento de Corporación a través de estrategias y emprender acciones orientadas a fomentar la participación en actividades culturales, deportivas, recreativas y de convivencia armónica entre los funcionarios, encaminada al mejoramiento de su calidad de vida.

En el año 2015, se cumplió con el 100% del indicador del programa de inducción y reinducción tanto del personal de planta como contratista logrando, actualizar los conocimientos en aspectos de cultura de la institución temas específicos según su funciones y fortaleciendo el conocimiento del sistema integrado de gestión.

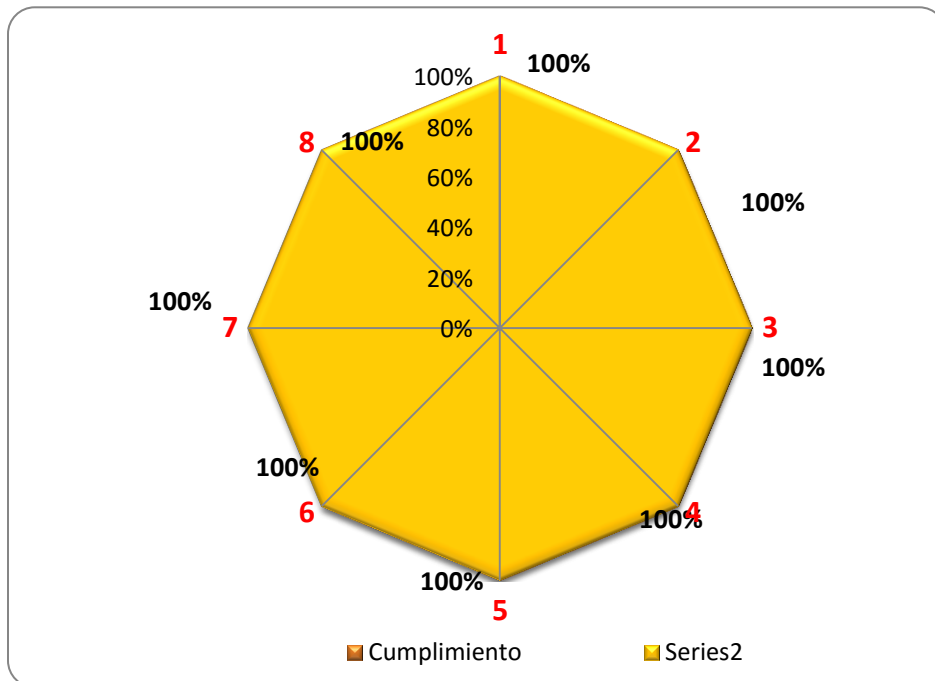
Desde el año 2007 cuando se estableció la evaluación de las competencias del personal (educación, formación, experiencia y habilidades) a través de aplicación de pruebas psicotécnicas, se han mantenido esos criterios de selección permitiéndole a la Entidad desarrollar actividades de monitoreo y seguimiento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

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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, 2015

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 por recaudos de libre destinación
7.	% de Ejecución de Presupuesto de funcionamiento
8.	Porcentaje (%) de Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Pública

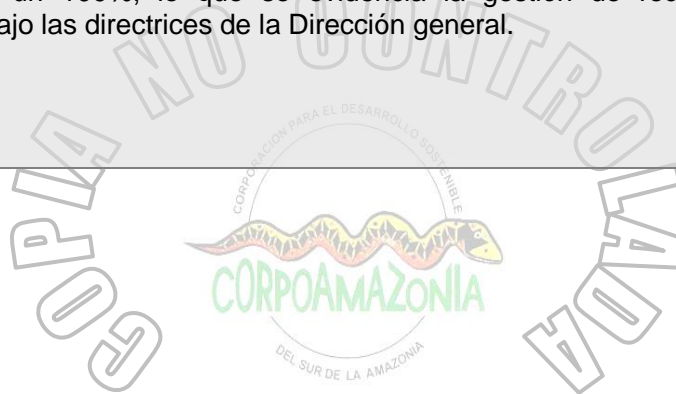
	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

Para el cumplimiento de objetivo Nro. 3, se tiene definidos 8 indicadores de los cuales se en la vigencia 2015 cumplieron al 100% de la meta establecida.

Respecto al indicador del Plan Anual de adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas, se logró cumplir con la meta del 100%, este resultado evidencia que se dio cumplimiento en la entrega de los bienes se realizó en forma oportuna porque la Sede Central y Direcciones Territoriales en la vigencia anterior también se dio cumplimiento en el 100% del indicador lo que indica que se garantizaron los recursos y la entrega oportuna de los Bienes y Servicios en la sede central y en las direcciones territoriales para la ejecución de las actividades programadas.

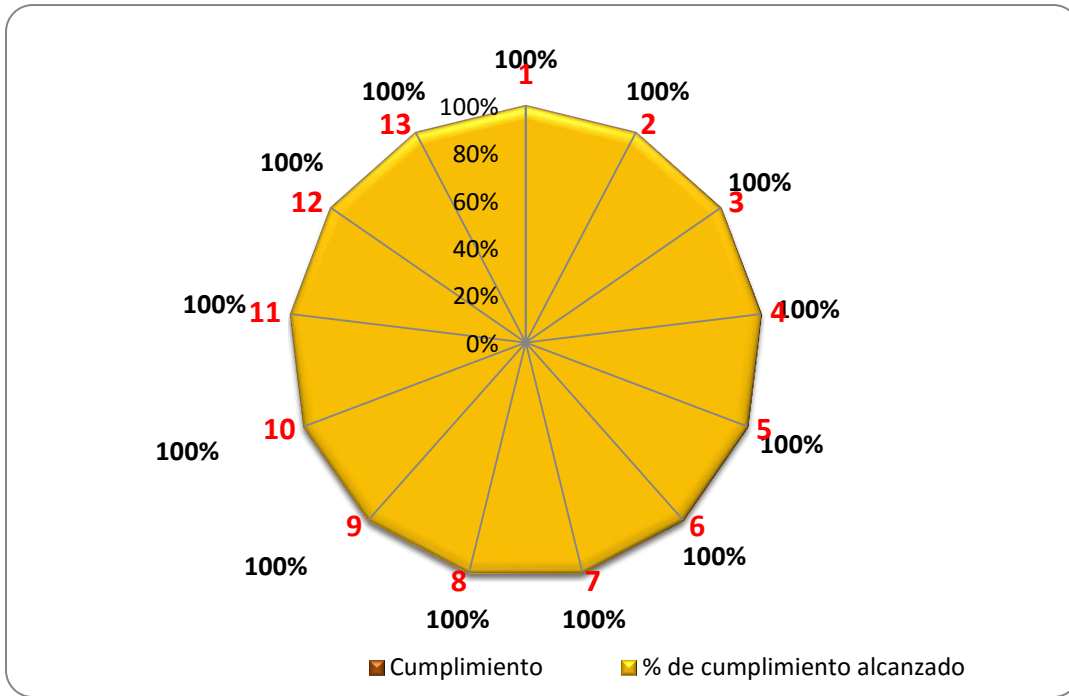
Respecto del indicador de % de recursos propios recaudados las ultimas 5 vigencias se ha cumplido en un 100%, lo que se evidencia la gestión de recaudado en las Direcciones territoriales bajo las directrices de la Dirección general.



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, 2015

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.	% Denuncias Ambientales Atendidas
9.	% Estudios previos revisados en el tiempo establecido
10.	% minutas elaborados en tiempos establecidos
11.	% Cumplimiento de transferencias documentales a archivo central

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

12.	% de expedientes digitalizados en archivo central
13	% 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 2015, los resultados de satisfacción del usuario alcanzan las metas establecidas.


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, Barco Itinerante Anaconda, Sedes de las Direcciones Territoriales de Amazonas y Caquetá con 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.

En la vigencia 2015 se alcanzaron obteniendo los resultados de estos indicadores y nuestros usuarios estén satisfechos con los trámites que presentan ante CORPOAMAZONIA, en términos generales, la medición del nivel de satisfacción del cliente presentó resultados satisfactorios en cuanto a la atención de los funcionarios de CORPOAMAZONIA; se hace necesario seguir desarrollando los canales de comunicación con los usuarios y la información suministrada de los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIA.

En referencia al indicador de % de denuncias ambientales atendidas se observa que en las vigencias 2011-2012-2013, se ha logrado alcanzar el 100%, en la vigencia 2014 se alcanzó el 85% de la meta y en la vigencia 2015 se alcanzó nuevamente el 100% de la meta fijada, sin embargo 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.

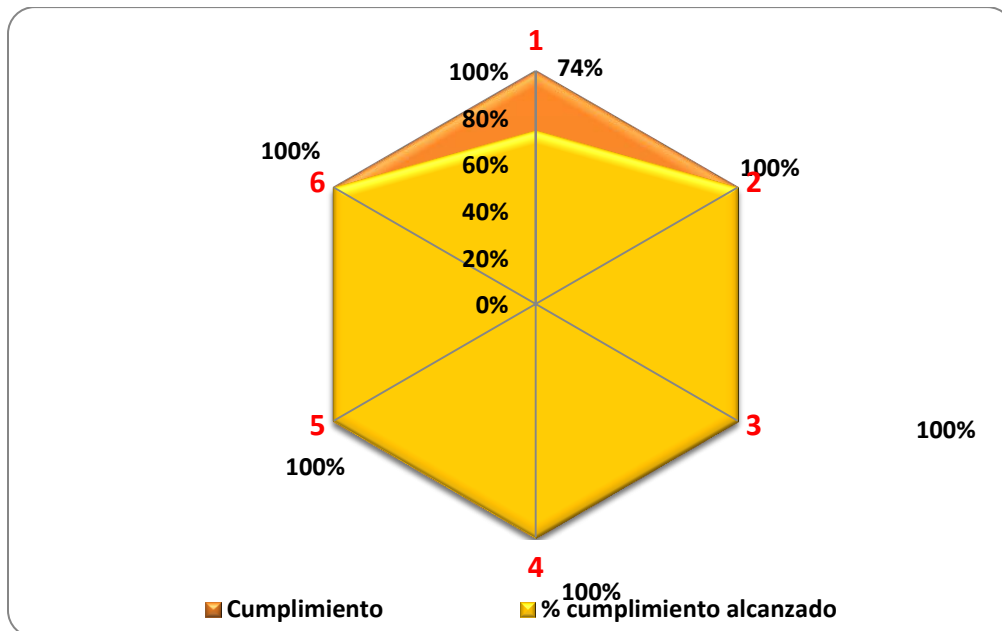
En la vigencia 2015 se actualizó el procedimiento de PQRs de acuerdo a la ley 1755 de 2015 y fue socializado en las diferentes Direcciones Territoriales permitiendo aprehensión en el procedimiento y particularmente en la importancia de cumplir con los tiempos establecidos en la ley.

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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, 2015

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.	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema


	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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 8 últimos años donde la aprehensión de los principios de calidad hoy se reflejan en resultados tangibles y cuantificables que respaldan el cumplimiento del 100% 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.

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 al indicador de acciones correctivas se debe mencionar que alcanzo 74% de la meta fijada las cuales corresponden a hallazgos y observaciones identificados en las auditorías internas y por tal razón no se lograron cerrar, pero que se encuentran en trámite de ser adoptadas.

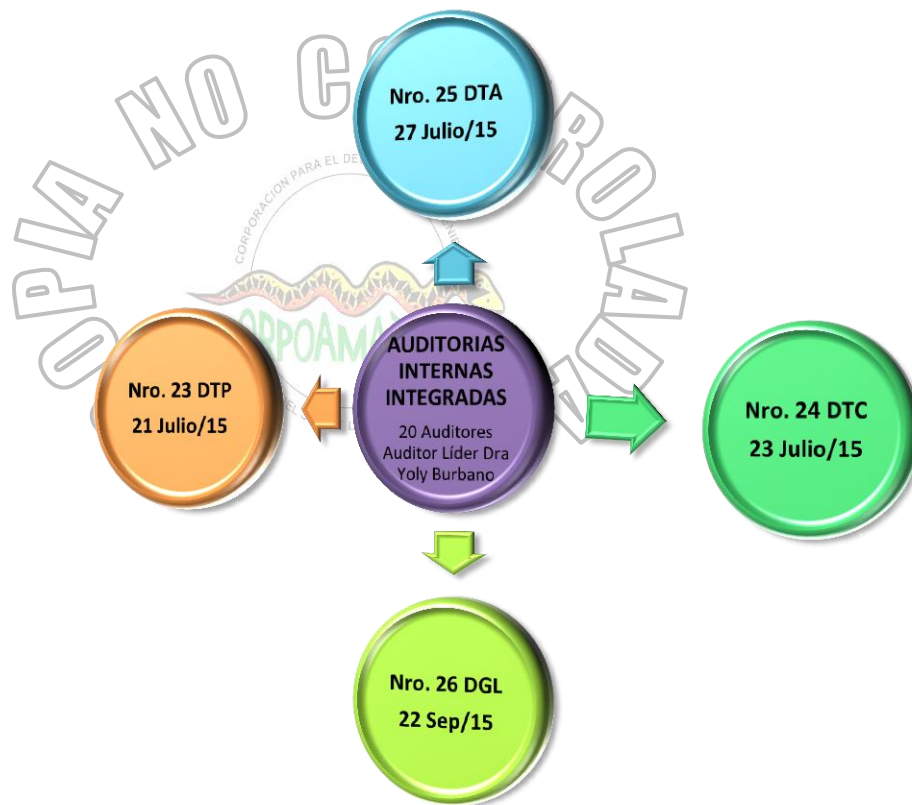
	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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 2015 y mapa de riesgos vigencia 2015, 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 INTERNAS INTEGRADAS 2015



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

El procedimiento de las auditorias se realizó en la vigencia 2015 en coordinación con la oficina de Control Interno y tenía como objetivo: *“Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad a través del seguimiento a las acciones correctivas de las NC identificadas en la Auditoría Interna en 2014 y mapa de riesgos 2015”*

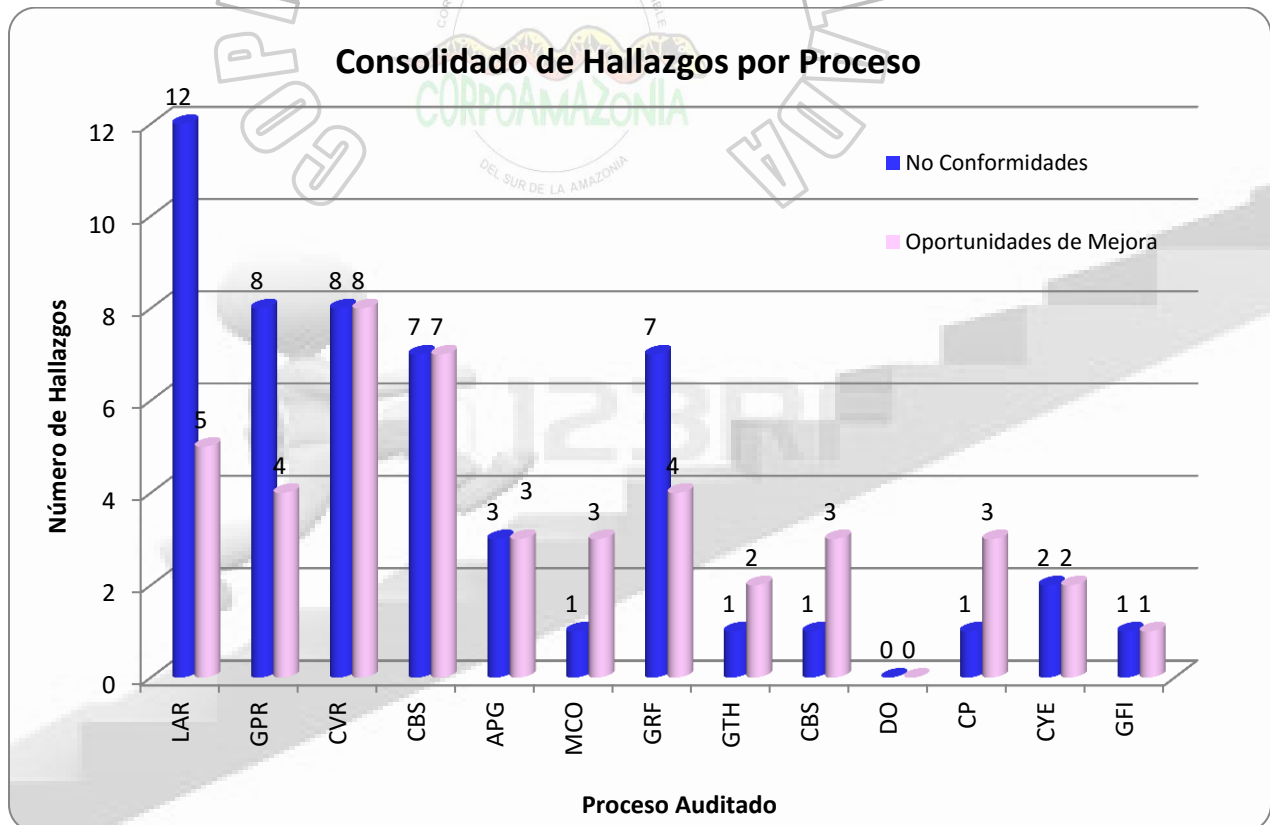
Los procesos identificados en Corpoamazonia contribuyen al desempeño de la entidad de la gestión institucional, integrando los sistemas de control interno, sistemas de información, sistema integrado de gestión, gestión documental, sistema de salud ocupacional, sistema de desarrollo administrativo SITEDA, logrando que la entidad preste un servicio adecuado a nuestros usuarios.


3.1. ANÁLISIS POR PROCESO

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

NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	HALLAZGOS TOTALES
52 (54 %)	45 (46 %)	97 (100 %)

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015



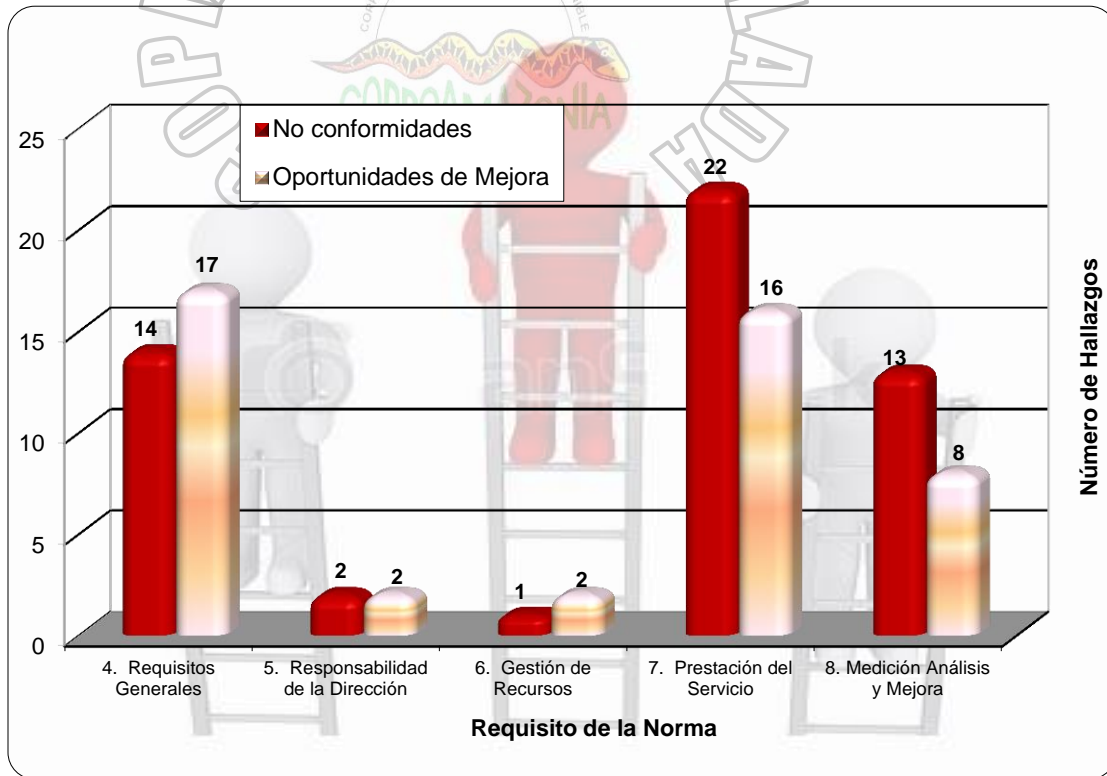
	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Del total de los hallazgos de la Auditoría Interna 2015, el 54 % son no conformidades y el 46 % oportunidades de mejora; el mayor número de no conformidades y oportunidades de mejora se presentaron en los procesos misionales de licenciamiento ambiental (LAR), control y vigilancia (CVR), Gestión de proyectos (GPR) y en los procesos de apoyo de contratación de bienes y servicios CBS y Gestión de recursos físicos (GRF).


3.2. ANÁLISIS POR REQUISITO NTC ISO 9001:2008 Y NTCGP 1000:2009 Y POR ELEMENTO DEL MECI 1000:2005

Como se observa en la Gráfica 9, al realizar el análisis de los resultados de la Auditoría Interna con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se puede observar que los hallazgos se concentran en el numeral 7, correspondiente a la “prestación del servicio” con una participación del 39% del total, seguido por el control de documentos”, (numerales 4.1, 4.2.3 y 4.2.4) con el 32%, el numeral 8 (8.2.3) “medición , análisis y mejora”, representa el 22 % de los hallazgos.

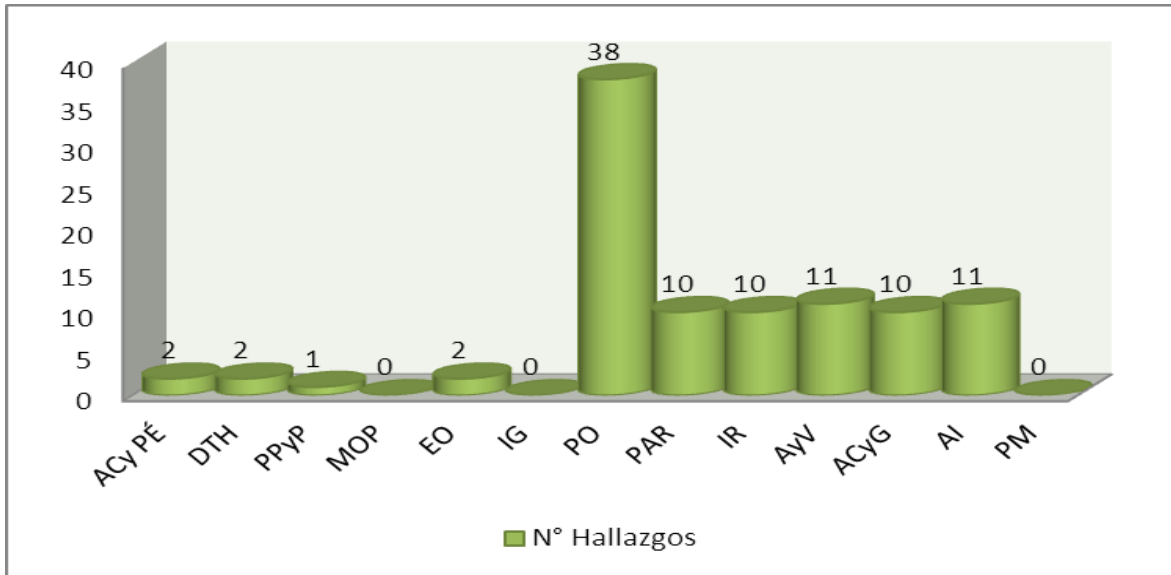
GRÁFICA 9. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR REQUISITOS DE LA NORMA



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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, 2015

Con respecto al análisis con la NTCGP 1000:2009 y por elemento MECI actualizado 2014, los hallazgos, se concentran en el Módulo de Control de Planeación y Gestión de los componentes “Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo” y del Módulo de Evaluación y Seguimiento del componente “Autoevaluación Institucional”, lo que permite determinar que la acciones que se deben implementar garanticen el cumplimiento de los objetivos para el cumplimiento de la implementación y seguimiento del nuevo MECI 2014.

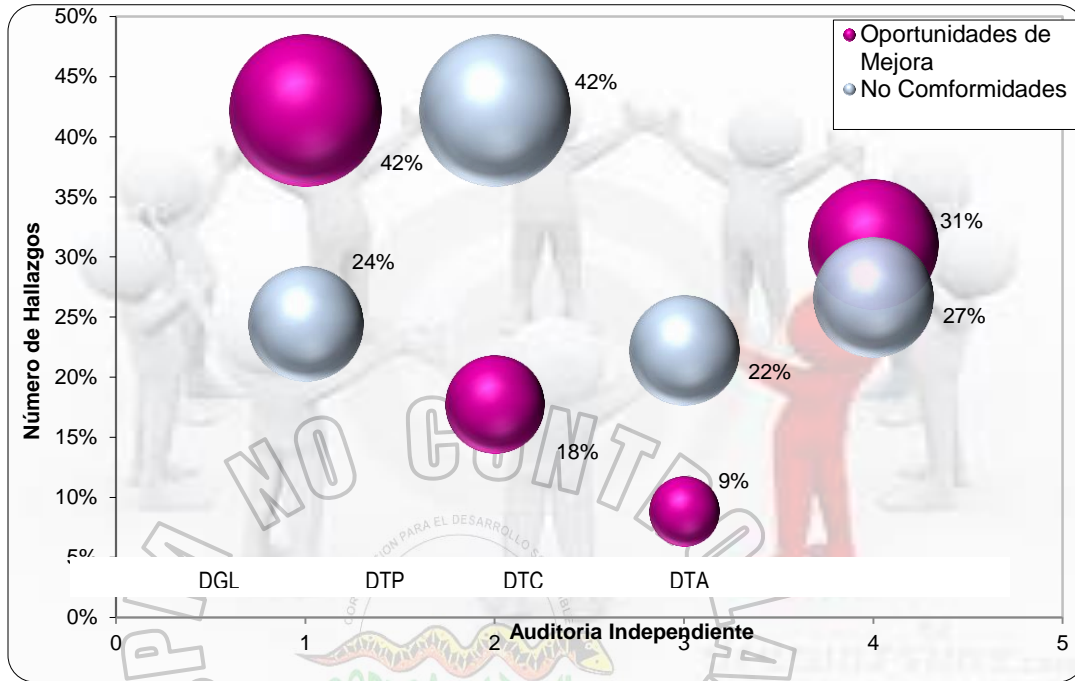
3.3. ANÁLISIS POR AUDITORIA

En la Gráfica 11, se observa los hallazgos de auditorías internas, clasificados por auditorías independientes, realizados a la Dirección General y en las territoriales de Putumayo, Caquetá y Amazonas; resultados que se presentan tanto para oportunidades de mejora como para no conformidades con un porcentaje del 31 % en la DGL del total de las auditorías, 28 % en DTP, 14 % en DTC y 27 % en DTA.

Del ciclo de ésta Auditoría Interna, se identifica que los tipos de procesos que generaron mayor cantidad de hallazgos son los misionales y procesos de apoyo; éste comportamiento se explica teniendo en cuenta que primeros, tuvieron mayor cantidad de auditorías (3 territoriales).

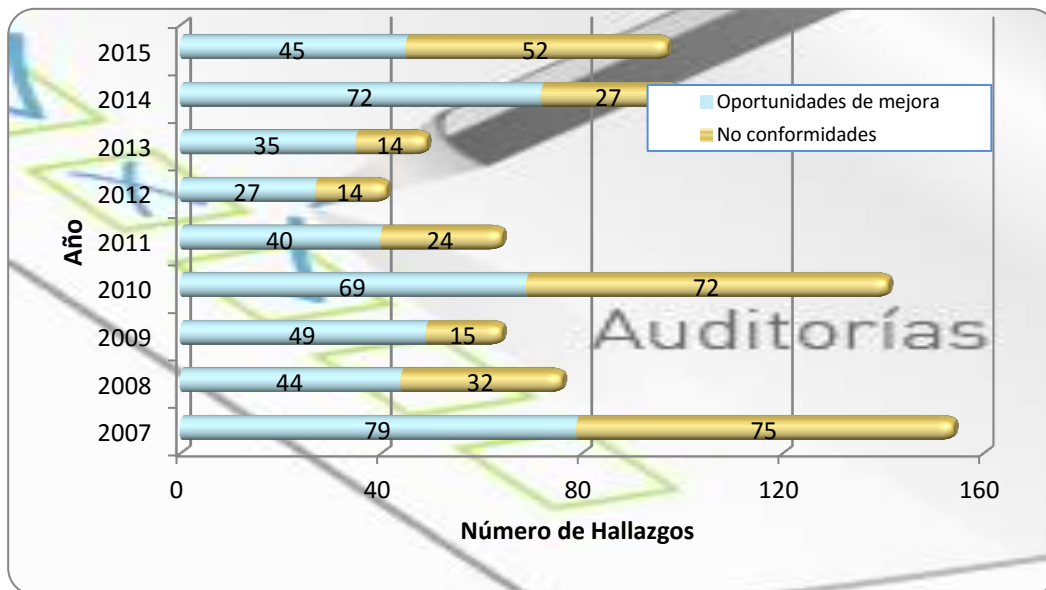
A través del análisis de los resultados de los hallazgos compuestos por las observaciones y no conformidades se determina la conformidad de la planeación, ejecución verificación y actuación del sistema de Gestión de la calidad de acuerdo a las normas NTC GP1000:2009 e ISO 9001: 2008 y que se debe fortalecer los ciclos de la planeación y la verificación.

GRÁFICA 11. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR AUDITORIA




Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

Comparativo con vigencias anteriores.



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2015

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

3.4 RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA


Teniendo en cuenta el análisis de los resultados de la Auditoría Interna 2015, se presentan a continuación las características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades), que se pudieron identificar en la Entidad, como una estrategia para la etapa de la planeación estratégica:

Debilidades

- ✓ Los procesos de contratación de personal para la operatividad de los procesos misionales son intermitentes, generando falta de continuidad en las actividades y controles de GPR, LAR y CVR.
- ✓ Insuficiente apropiación del seguimiento de las acciones de mejoramiento continuo implementadas y del resultado de los indicadores de los procesos LAR y GPR por parte de los líderes y parte técnica de los procesos.
- ✓ Debilidad en la estructuración de los procesos de inducción y re inducción con personal de planta y de contrato en temas específicos.
- ✓ Escasa capacitación y/o actualización para los auditores internos de la entidad.

Fortalezas

- ✓ En el proceso de Desarrollo Organizacional se cuenta con el instrumento de planificación que para la entidad es el Plan de Acción “Amazonia Sostenible” donde se definen las acciones e inversiones que se adelantarán en el área de su jurisdicción y el avance de cumplimiento de este plan se evidencia en los informes trimestrales que se presentan al Consejo Directivo de la entidad.
- ✓ Mejoramiento Continuo: se evidencia que la entidad ha fortalecido los procesos estratégicos de planificación corporativa y desarrollo organizacional; los procesos de mejoramiento continuo y los procesos de apoyo de contratación de bienes y servicios y gestión documental del Sistema de Gestión de Calidad, a través de la actualización y ajuste de procedimientos de acuerdo al marco legal y al seguimiento y medición de los procesos.

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Fortalezas


- ✓ Dentro de la etapa de verificación en el ciclo PHVA de proceso de control y evaluación, se realizó la actualización de los mapas de riesgos por procesos, actividad que se llevó a cabo articuladamente con las diferentes dependencias de la Entidad.
- ✓ Como estrategia para mejorar el seguimiento, medición, verificación y análisis de los procesos, se fortaleció la oficina de control interno a través de la terno con la designación de un profesional de apoyo.
- ✓ Las acciones planificadas y ejecutadas del programa de bienestar social, ha mejorado lo que el sentido de pertenencia hacia la Entidad.
- ✓ Se evidencia personal capacitado y competente para la ejecución de las tareas.
- ✓ Se observa un avance significativo en el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

Oportunidades:

- ✓ Fortalecer la valoración de la matriz de riesgos y las Auditorías Internas como mecanismo para su evaluación para mejorar los procesos del SGC y prestar un servicio más eficaz a los usuarios.
- ✓ Realizar una revisión de la estructura de los indicadores, especialmente de los procesos misionales LAR y GPR, para fortalecer los procesos de seguimiento y medición para el logro de la satisfacción y generar expectativa en los usuarios externos.
- ✓ Mejorar el mecanismo de evaluación de satisfacción del cliente, mejorar las encuestas de satisfacción. Fortalecimiento del sistema de comunicaciones e información pública.

Amenazas

- ✓ Modificaciones continuas en la normatividad.
- ✓ Presión sobre los recursos naturales, aumenta las denuncias ambientales en la jurisdicción
- ✓ La alteración del orden público y las distancias en la jurisdicción pueden dificultar el cumplimiento de la ejecución y el seguimiento de los diferentes proyectos de LAR Y GPR.

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Teniendo en cuenta los resultados de la auditoria interna la alta dirección puede analizar las siguientes medidas a tomar sobre los hallazgos o desviaciones:

Medidas sobre las desviaciones:
El Control de Documentos
El Control de los registros
Administración del riesgo
Fortalecer y motivar el seguimiento y medición

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 95% 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.

Es de resaltar que para la vigencia 2015 en GPR el 100% tanto en evaluación como en seguimiento se mostraron estar satisfechos frente a la prestación del servicio, lo que indica que el banco de proyectos busca el mejoramiento continuo para el cumplimiento de metas propuestas, optimización de recursos y aumento de un impacto ambiental en la comunidad.


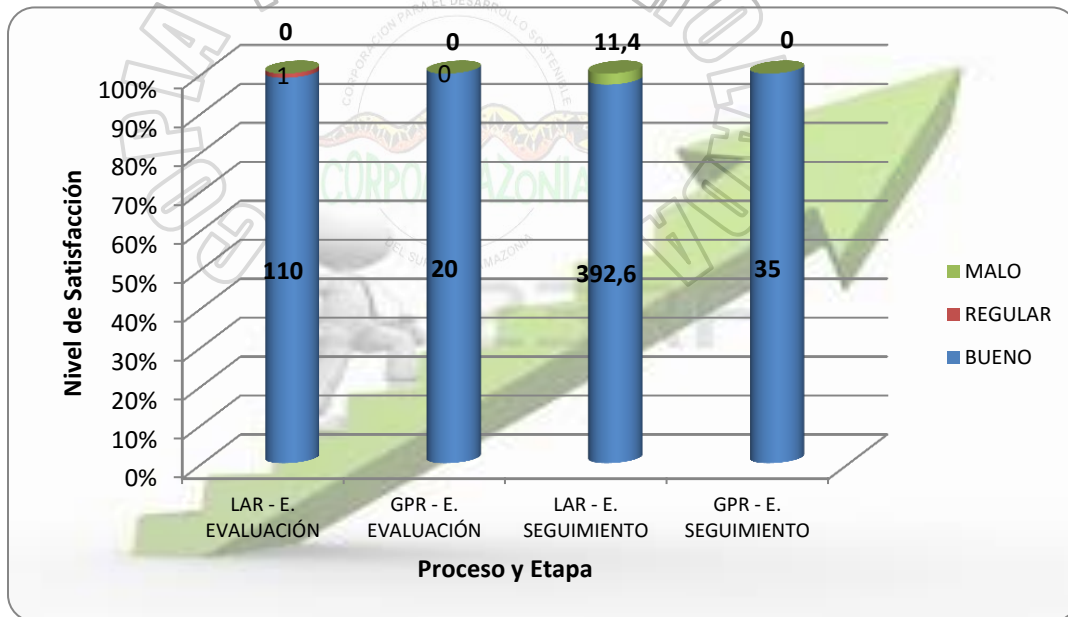
	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

TABLA 3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PROCESOS LAR Y GPR – 2015

PROCESO	ETAPA DE EVALUACIÓN			ETAPA DE SEGUIMIENTO		TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL CALIFICACIÓN BUENO
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	MALO		
LAR	110	1	0	392,6	11,4	515	502
	99%	1%	0%	94%	3%		98%
GPR	20	0	0	35	0	55	55
	92%	8%	0%	100%	0%		100%


GRÁFICA 13. RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

Etapa de Evaluación

La Dirección General y las Territoriales cuenta con instalaciones nuevas y funcionales para la atención a los usuarios que permiten atender a los usuarios del Departamento del Amazonas, Caquetá y Putumayo, es importante anotar que en la vigencia 2015 se habilitó la nueve sede de la Dirección General ubicada en la ciudad de Mocoa, el cual dispone de espacios funcionales, con el propósito de brindar una mejor atención a nuestros usuarios; solo 3 usuarios evaluaron como regular

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

las instalaciones de las unidades operativas y queda como prioridad fortalecer las sedes de las oficinas de las unidades operativas

En la etapa de evaluación de LAR solo 1% usuarios del departamento del Amazonas y Putumayo se mostraron insatisfechos en referencia a tiempo que duración el trámite, lo que evidencia el interés que ha puesto la corporación en toda su jurisdicción a través de sus direcciones territoriales en realizar la programación de visitas de evaluación con el equipo de profesionales con el objetivo de cumplir con los tiempos establecidos para cada trámite.

Etapa de Seguimiento


Para el proceso LAR el 94% de los encuestados se sintieron satisfechos con los resultados de la visita, sin embargo pequeños porcentajes de los encuestados (entre el 1 – 3% 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; por lo tanto las direcciones territoriales han establecido acciones encaminadas a buscar alternativas de solución, como recordar permanentemente a los profesionales la importancia de la aplicación del proceso LAR y del acercamiento y calidad de la información que se suministre a los diferentes usuarios, y a un mejoramiento continuo para el cumplimiento de las metas propuesta, aprovechamiento y aumento de la efectividad.

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

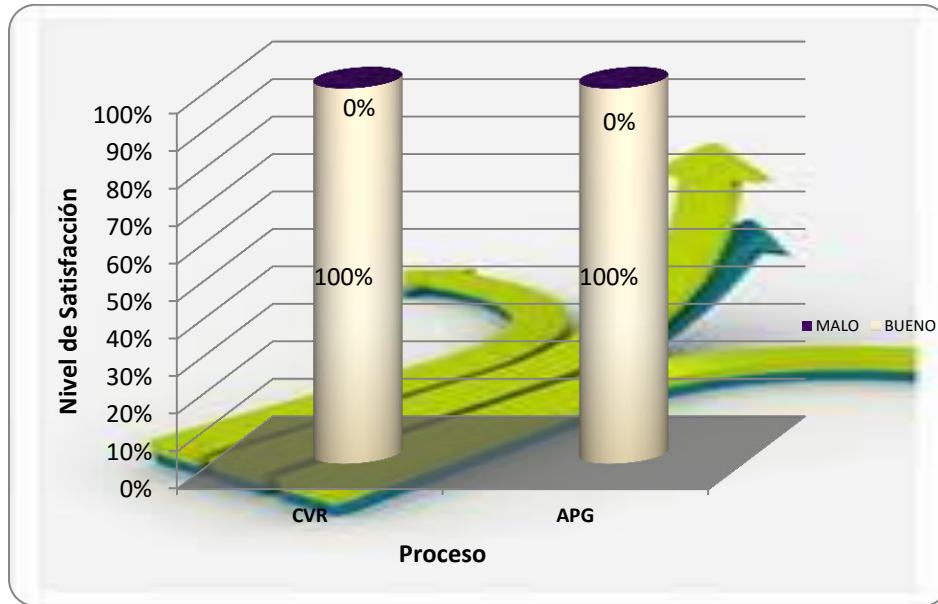
Para los dos procesos misionales CVR y APG se evidenció un alto nivel de satisfacción de los usuarios, tal como se presenta a continuación:

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

PROCESO	BUENO	MALO	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL CALIFICACIÓN BUENO
CVR	112	0	112	100%
	100%	0%		
APG	87	0	87	100%
	100%	0%		

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

GRÁFICA 14. RESULTADOS DE ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.




Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

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 principalmente en los sitios turísticos de la región.*



	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Proceso APG: Las encuestas corresponden en su gran mayoría (90%) a asesorías de BAJA complejidad en temas relacionados con el tema de humedales para la comunidad educativa, manejo silvicultural de nogal cafetero, gestión del riesgo beneficio del programa de restauración de tierras, monitoreo de ruido.

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.

Dentro de los comentarios efectuados por los asistentes se destacan:

- ✓ Respecto al tema de ruido, manifestaron que buena la actividad porque les permite tener claridad en las competencias de las entidades en dicho tema.
- ✓ Que es importante conocer los conceptos de silvicultura, ya que de esto depende el avance en crecimiento y mantenimiento de la plantación comercial.
- ✓ Buen manejo del tema por parte de los profesionales de CORPOAMAZONIA.
- ✓ Excelente ejerció e iniciativa por parte de la Corporación, en el tema de OAT.
- ✓ Muy bueno el taller referente a Gestión del Riesgo.

De acuerdo a los datos obtenidos, se concluye que el personal contratista de la Dirección Territorial se ha esforzado por brindar asesorías claras, puntuales y de interés para los participantes.

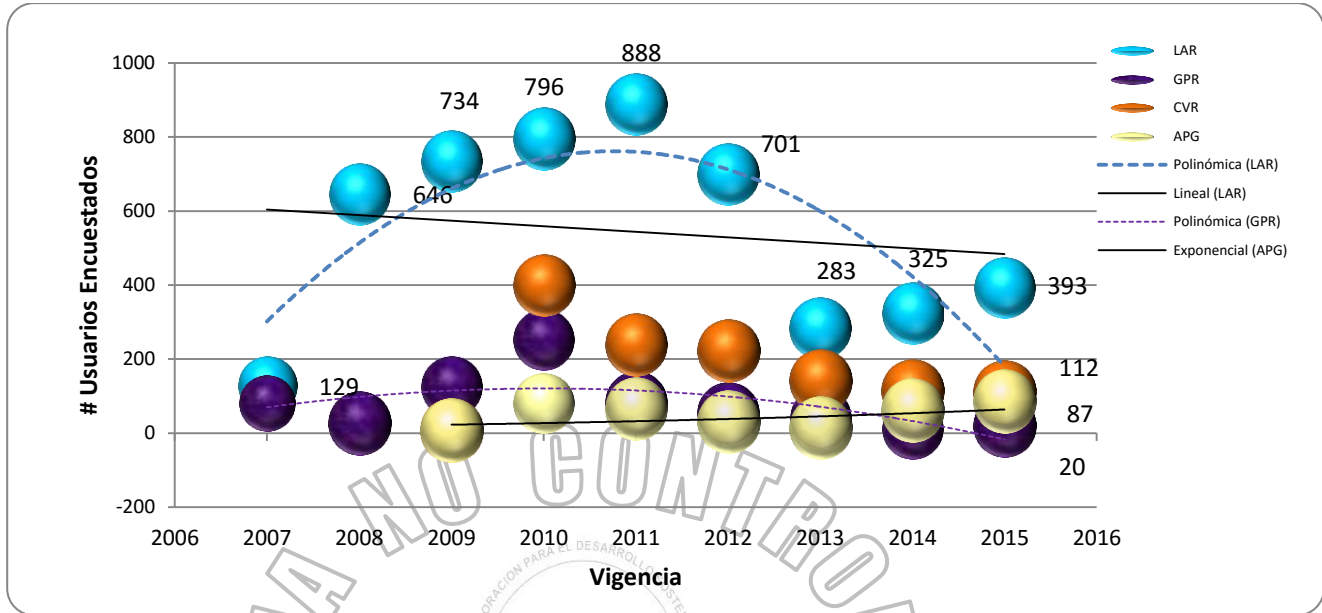
Comparativo con vigencias anteriores

Entre los 2007 a 2015 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 desde el año 2010 hasta el 2015 para el proceso de LAR(Ver TABLA 5 y GRÁFICA 15).

TABLA 5. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PROCESO	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%	55	93%	223	100%	31	100%
2013	283	97%	43	93%	142	99%	15	100%
2014	325	95%	14	93%	116	100%	62	100%
2015	393	94%	20	100%	112	100%	87	100%

GRÁFICA 15. COMPARATIVO NIVEL SATISFACCION DEL CLIENTE



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 2015, 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.

TABLA 6. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PQR 2015

Dependencia	Total Radicadas	Terminadas Después de Tiempo	En Trámite	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
DTA	30	21	1	8	27%
DTC	87	9	3	75	86%
DTP	44	1	1	42	95%
DGL	130	15	1	113	87%
TOTAL	291	46	6	238	82%

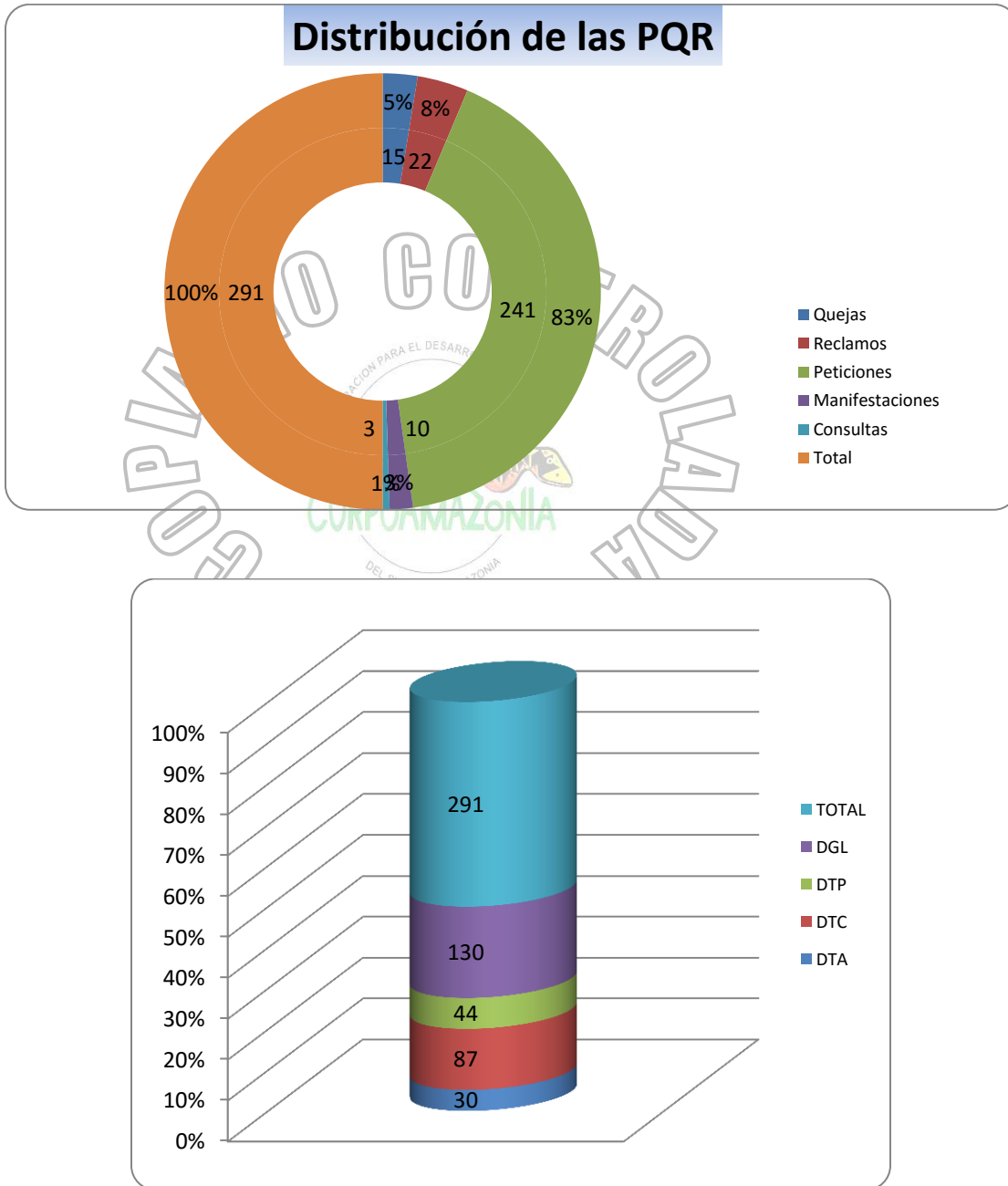
Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2015

En la Gráfica 16, se observa la distribución de las 291 (100%) PQR recibidas en el 2015, de las cuales el 83 % del total, se concentran en los derechos de petición, el 8 % son reclamos, el 5 % son


	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

quejas, el 3 % manifestaciones y el 1% consultas. Con respecto a la distribución de PQR por dependencias, se obtuvo los siguientes resultados; el 45 % del total de los PQR, fueron asignados a la Dirección General, el 30 % fueron atendidas por la DTC, el 10 % asignadas a DTA y el 5 % a la DTP.

GRÁFICA 16. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR Y SUBDISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS

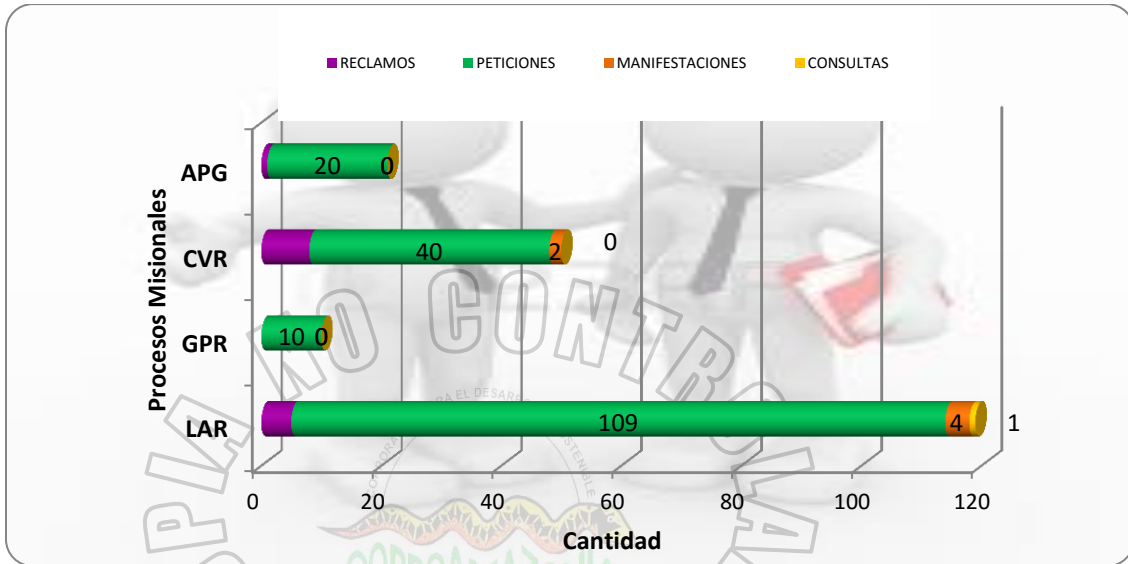


Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2015

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

La Gráfica 17, muestra el consolidado anual de las PQR por proceso misional, obteniendo que el proceso de Licenciamiento Ambiental LAR, es el que presenta mayor cantidad de PQR, correspondientes a 119 PQR; el proceso de Control y Vigilancia CVR, reportó 50 PQR, en el proceso de APG fueron atendidos 21 PQR y el proceso de Gestión de Proyectos GPR, reportó 10 PQR.

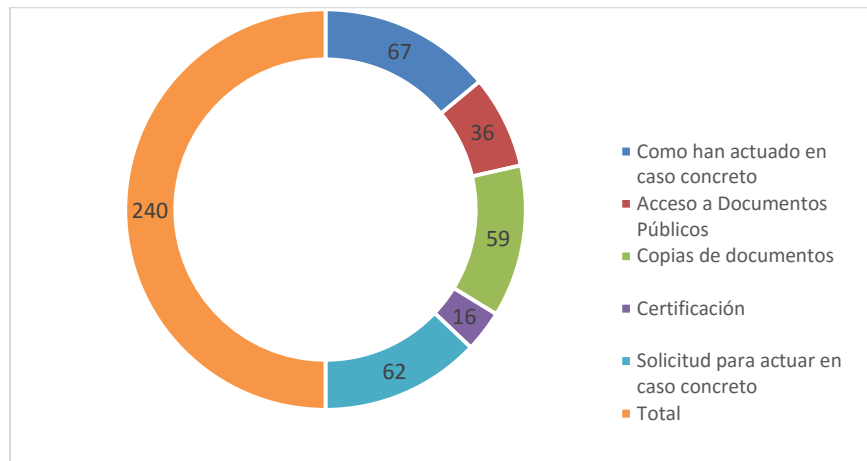
GRÁFICA 17. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PQR POR PROCESO MISIONAL




Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2015

Los Derechos de Petición, se clasifican en tipos de información, como se muestra en la GRÁFICA 18, donde 67 peticiones se refieren a *Cómo se ha actuado en caso concreto*, 62 son *solicitudes para actuar en caso concreto*; 59 son *copias de documentos*, 36 solicitudes de *acceso a documentos públicos*, y 16 son *certificaciones*. Las solicitudes de *Cómo se ha actuado en caso concreto*, fueron atendidas principalmente por al DGL y las *solicitudes para actuar en caso concreto* por la DTC.

GRÁFICA 18. CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN SEGÚN TIPO



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2015

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

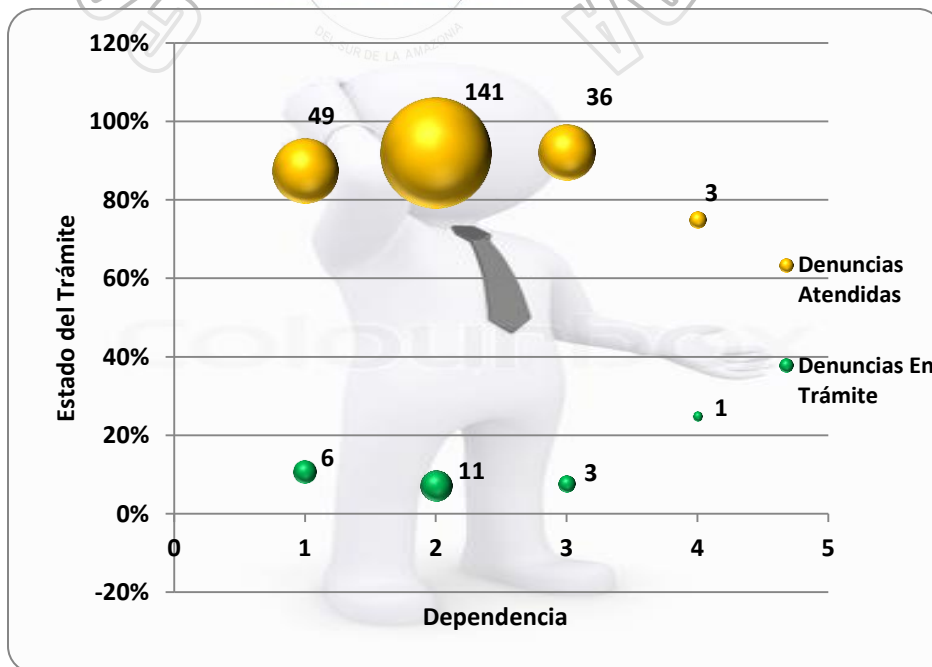
4.2.2 Denuncias Ambientales

En cuanto a las Denuncias Ambientales presentadas ante la Corporación, a continuación se presenta el reporte consolidado para el Año 2015 (Consultar [ANEXO H](#). Reporte Anual de Denuncias Ambientales 2015).


TABLA 7. CONSOLIDADO ANUAL DENUNCIAS AMBIENTALES

Territorial	Total Asignadas	En Trámite	%Total Trámite	Total Atendidas	%Total Atendidas
Dirección Territorial Amazonas	56	6	11%	49	88%
Dirección Territorial Caquetá	153	11	7%	141	92%
Dirección Territorial Putumayo	39	3	8%	36	92%
Dirección General	4	1	25%	3	75%
TOTAL CORPOAMAZONIA	252	21	8%	229	91%

GRÁFICA 19. CONSOLIDADO ANUAL DENUNCIAS AMBIENTALES



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2015

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

En la Grafica 19, *Consolidado anual de las denuncias ambientales*, se observa que fueron atendidas el 91 % del total de las denuncias asignadas (252), la dependencia que atendió mayor número de denuncias, fue la DTC con un 92 %, seguida de la DTA que atendió el 88 %, la DTP el 92 % y la DGL el 75 %.

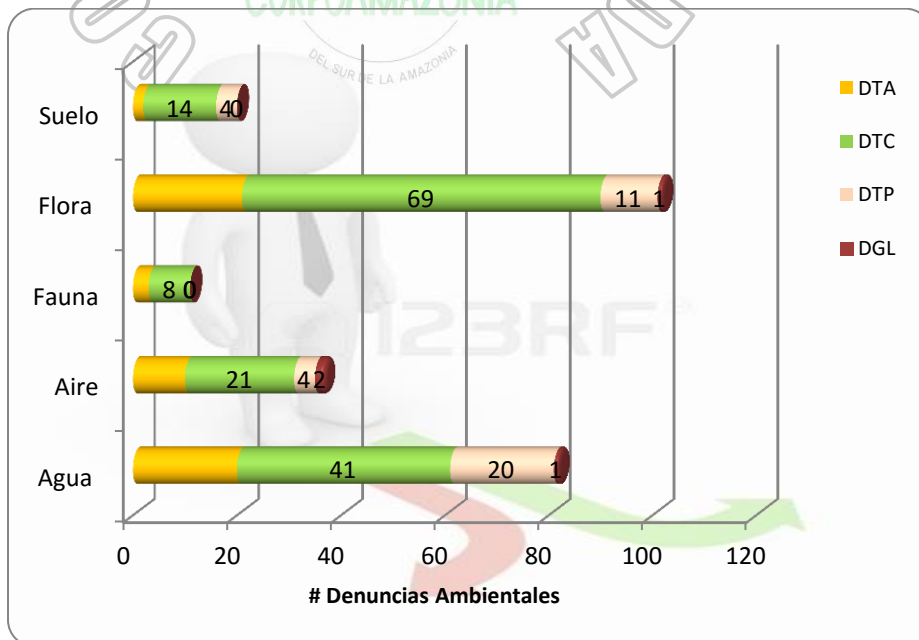
En la clasificación de las denuncias ambientales por recurso natural afectado, se identifica que los recursos que recibieron mayor número de denuncias fueron el recurso flora (102 denuncias), representando con un 40% del total, el recurso agua (82 denuncias) con el 33 % y el recurso aire (37 denuncias) con un 15 %, las afectaciones a éstos recursos se presentaron principalmente en la DTC.

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

Dependencia	Agua	Aire	Fauna	Flora	Suelo	Total
DTA	20	10	3	21	2	56
DTC	41	21	8	69	14	153
DTP	20	4	0	11	4	39
DGL	1	2	0	1	0	4
Total	82	37	11	102	20	252

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2015

GRÁFICA 20. DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL AFECTADO



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2015

Comparativo con vigencias anteriores

En los resultados de los pesos porcentuales de PQR y denuncias ambientales, se observa que los porcentajes de atención han tenido una variación, es así como disminuyó el indicador de atención oportuna de PQR del 90% en el año 2014 al 82% en el 2015 y en denuncias ambientales aumentó la atención oportuna del 82 % al 91 %, en ambos casos cumpliendo con el indicador,.

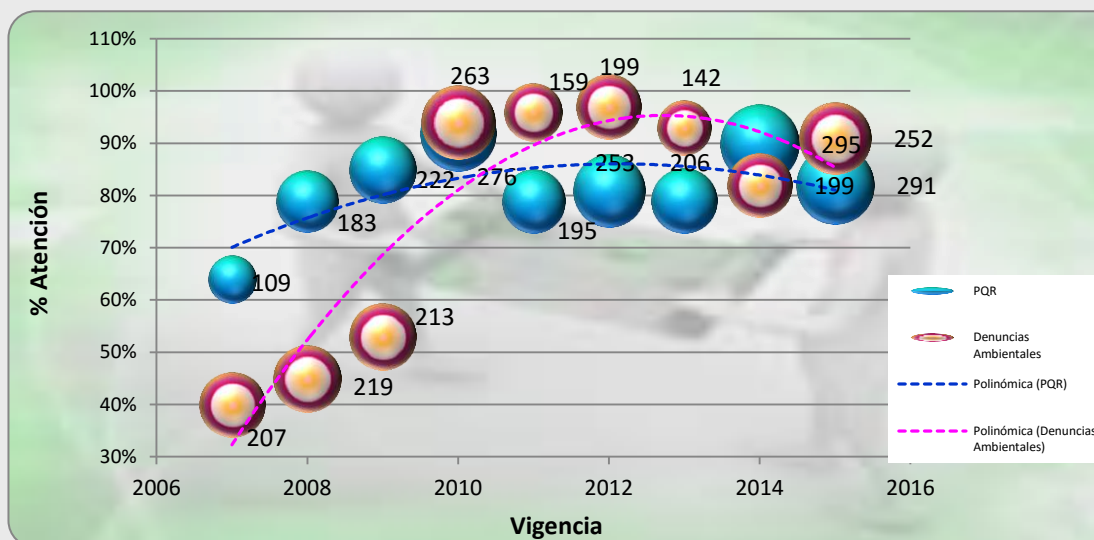
Se hace necesario la implementación de acciones de mejora, que se enfoquen en mejorar los tiempos de atención, las respuestas efectivas a los usuarios así como disminuir la presión sobre los recursos naturales, especialmente flora y agua, para el caso de las denuncias ambientales.


TABLA 9. DENUNCIAS AMBIENTALES.

	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%
2013	206	79%	142	93%
2014	295	90%	199	82%
2015	291	82%	252	91%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2015

GRÁFICA 21. COMPORTAMIENTO DENUNCIAS Y PQRS



	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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	546	448	98	82%	18%
GPR	116	101	15	87%	13%
Total	662	549	113	83%	17%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

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 18 % 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	TOTAL	FRECUENCIA
Sin soporte pago de visita de seguimiento	7	15,2
Formato concepto técnico no es acorde con lo establecido en el Manual LAR	4	8,7%
No se encuentra actualizada la ficha de seguimiento a expediente	3	6,5%
Se canceló visita de evaluación y no se ha realizado la respectiva visita	3	6,5%
No se evidencia el contrato de asistencia técnica.	2	
Expediente mal codificado	2	4,3%
No se están realizando las visitas técnicas de seguimiento en los tiempos estipulados en los manuales LAR	4	4,3%
No se evidencia el oficio remitiendo el concepto técnico a oficina jurídica, según lo expresado en el CT	1	8,7%
El formato de liquidación de la visita de evaluación se encuentra sin firma del auxiliar administrativo.	3	6,5%
No se ha dado a conocer por escrito al usuario lo evidenciado en la visita de seguimiento	1	2,2%
No se encuentra la notificación de la resolución	8	17,4%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015


	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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	Nro. de Expedientes				TOTAL	FRECUENCIA
	SPL	DTA	DTC	DTP		
Falta la firma de los documentos	3	0	0	0	3	20%
Expedientes parcialmente foliados	0	0	0	0	0	0%
No presentan la ficha de control de documentos de un convenio.	2	0	0	0	2	13%
Se evidencia porcentaje de cumplimiento bajo	2	0	0	0	2	13%
Documentación con fecha que no concuerda con el procesos y cronogramas de trabajo	2	0	0	0	2	13%
No se evidencia el documento soporte de la etapa de ejecución.	1	0	0	0	1	7%
Vencimiento de términos del convenio	0	0	0	0	0	0%
No se encuentra el formato de seguimiento SIP 006	0	0	0	3	3	20%
No se encuentra el formato diligenciado de encuesta de satisfacción del cliente	0	0	0	2	2	13%
TOTAL	10	0	0	5	15	100%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

CONFORMIDAD EL PRODUCTO

Teniendo en cuenta, los resultados de los datos de los productos no conformes de los procesos misionales LAR y GPR, se hace necesario, reforzar la etapa de **Planeación** y **Verificación** del ciclo PHVA, implementado controles en las entradas como en las salidas de los procesos, así mismo se debe trabajar en el levantamiento y análisis de las causas raíz de las no conformidades y llevarlas a un plan de mejoramiento incluya, además del tratamiento de las acciones a través de planes de mejoramiento, la gestión de **Riesgo**, para su valoración y toma de medidas.

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

Como se puede observar en la tabla 13, los porcentajes a través de los años, son una es la tendencia a presentar productos (salidas) no conformes; al realizar el análisis, se identifica, que los controles a tomar deben estar concentrados en **prevenir el uso o entrega no intencional** de éstas salidas a través de la combinación de metodologías para el análisis de riesgos y el seguimiento eficaz a la ruta de los planes de mejoramiento con la participación activa de los dueños de los procesos misionales de LAR y GPR en todo el ciclo del Direccionamiento Estratégico.

TABLA 13. COMPARATIVO CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO LAR


Año	Nro. DE EXPEDIENTES O REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (C)	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	89%	10%
2012	340	295	45	87%	13%
2013	376	298	78	79%	21%
2014	365	257	108	70%	30%
2015	662	549	113	83%	17%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2015

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%
2012	33	27	6	82%	18%
2013	11	9	2	82%	18%
2014	27	25	2	93%	7%
2015	116	101	15	87 %	13%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2015

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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 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 2012-2015	= (No. de metas cumplidas/No. de metas definidas) x 100%	96%	80%	100% 
	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2012-2015	= (Inversión ejecutada/ Inversión programada) x 100%	94%	80%	100% 
	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	96%	80%	100% 
DOR	Porcentaje de Valoración de Aplicación del Sistema de Control Interno	Resultado emitido por el DAFP	81%	80%	100% 
	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema	= Recursos Ejecutados Oportunamente / Recursos Programados x 100%	100%	80%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

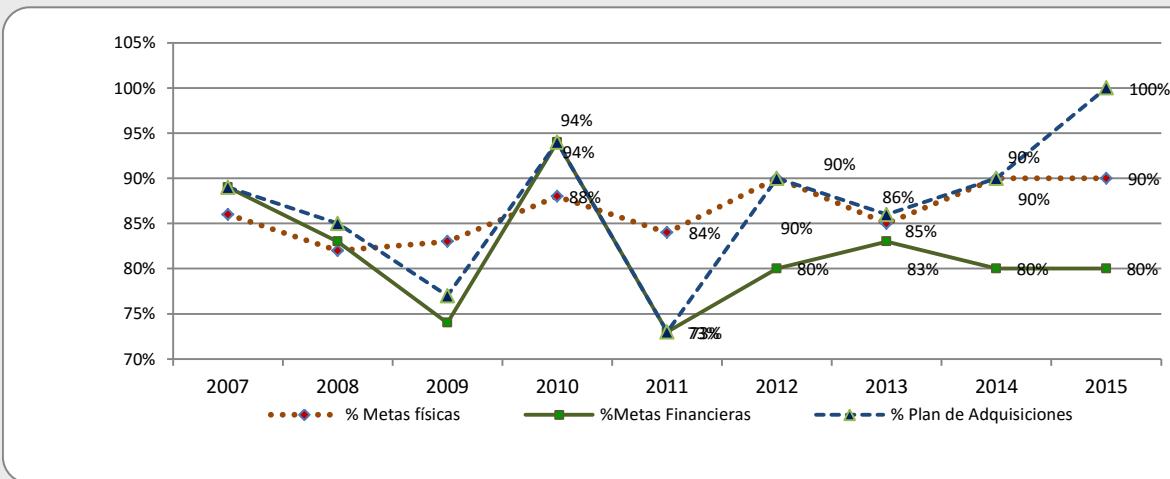
	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

PLANIFICACIÓN CORPORATIVA - PCO:

Como se puede observar los indicadores que cumplieron la meta en la vigencia 2015 (% Ejecución Anual del Plan de Acción - Metas Financieras y % Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas), Se evidencia que con el Plan de Acción 2012-2015 Formulado se adelantaron las actividades programadas dando cumplimiento a lo programado. El comportamiento en vigencias anteriores se muestra en la GRÁFICA 22.

GRAFICA 22. COMPORTAMIENTO INDICADORES PCO



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2015

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 la evaluación externa emitido por el DAFP











	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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	= (No. de Acciones Correctivas Cerradas/ No. de Acciones Correctivas Identificadas) x 100%	67%	90%	74% 
	% de Acciones Preventivas Cerradas	= (No. de Acciones Preventivas Cerradas/ No. de Acciones Preventivas Identificadas) x 100%	100%	90%	100% 
	% de Acciones de Mejora Implementadas	= (No. de Acciones de Mejora adoptadas/ No. de Acciones de Mejora Planteadas) x 100%	91%	60%	100% 
	% 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%	91%	80%	100% 
CYE	Porcentaje de Valoración de Aplicación del Sistema de Control Interno	Resultado emitido por el DAFP	81.2%	80%	100% 
	Porcentaje de Valoración del Índice de Transparencia Nacional ITN (Institucionalidad, Visibilidad y Sanción)	Valoración del Auditaje Institucional	NA	80%	100% 
	Valoración del Auditaje Institucional	Resultado emitido por la CGR	NA	80%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

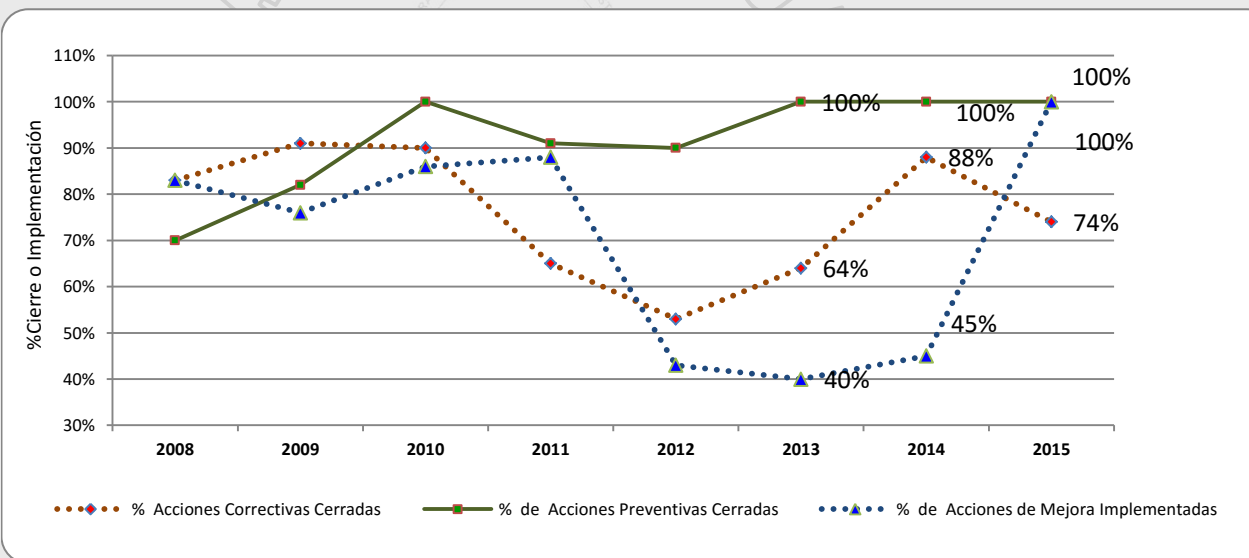
	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

MEJORAMIENTO CONTINUO - MCO: Se logró dar cumplimiento a 6 de 8 indicadores establecidos para el proceso, respecto a los indicadores de que no lograron cumplir (Acciones correctivas) con la meta, se debe mencionar que el 67% (11 AC) respectivamente de total de acciones formuladas en la vigencia 2015, 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 en el primer semestre de 2016.

Así mismo se encuentran las AC generadas de la auditoria externa de ICONTEC, acciones que se están programadas para cerrarse en el primer trimestre de 2016.

GRAFICA 23. COMPORTAMIENTO INDICADORES MCO



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2015

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. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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	89%	100%	90% 
	Tiempo promedio de duración del trámite	Tiempo Promedio de duración de todos los trámites ambientales (LA, PE, AU, CO, CE)	95	≤87	92% 
	% de cumplimiento de tiempos de acuerdo al LAR	$\frac{\square \text{EXP LAR}}{\square \text{EXP OT}} \times 100\%$ EXPLAR = Número de Expedientes que cumplen con los tiempos establecidos en el manual LAR. EXPOT = Número de Expedientes Otorgados en el trimestre	23%	23%	100% 
	% Expedientes Conformes LAR	= (No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	80%	80%	100% 
	Ejecución de procesos Sancionatorios Ambientales	(No. de procesos fallados/No. total de procesos activos) x 100%	+30%	≥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	94%	90%	100% 
GPR	Ecosistemas Estratégicos con procesos de conservación y/o recuperación, a través de la implementación de proyectos de inversión ambiental	(No. de ecosistemas atendidos con proyectos de inversión/ No. de ecosistemas programados en el Plan de acción) x 100%	100%	100%	100% 
	Especies de fauna y flora amenazadas, con procesos de protección y conservación a	(No. de procesos de protección y conservación desarrollados/ No. de procesos de protección y conservación programados	100%	100%	100% 

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

PROCESO	Indicador o Producto	Fórmula de Cálculo	Resultado Alcanzado	Meta Fijada	% Cumplimiento
	través de la implementación de proyectos de inversión ambiental	en el Plan de acción) x 100%			
	Áreas degradadas por actividades antrópicas u ocurrencia de fenómenos naturales, recuperadas mediante la ejecución de proyectos	No. de Hectáreas recuperadas / No. de Hectáreas recuperadas programadas en el Plan de acción) x 100%	100%	100%	100% 
	Procesos desarrollados a través de la implementación de proyectos de inversión para el acompañamiento y fortalecimiento de Mypimes y empresas vinculadas a Negocios Verdes	No. de procesos desarrollados	100%	100%	100% 
	Entes territoriales asesorados y apoyados en la incorporación de la dimensión ambiental en planes, programas y proyectos, a partir de los determinantes ambientales generados por Corpoamazonia	(No. de Entes territoriales asesorados y apoyados/ No. de Entes territoriales programados en el Plan de acción) x 100%	100%	100%	100% 
	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2012-2015	(No. de metas cumplidas/No. de metas definidas) x 100%	96%	80%	100% 
		(Inversión ejecutada/ Inversión programada) x 100%	94%	80%	100% 
	% Expedientes Conformes GPR	=(No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	86%	80%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente	Calificación ETAPA DE EVALUACIÓN	94%	90%	100%

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

PROCESO	Indicador o Producto	Fórmula de Cálculo	Resultado Alcanzado	Meta Fijada	% Cumplimiento
	del Proceso GPR				100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR	Calificación ETAPA DE SEGUIMIENTO	100%	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	87%	≥10%	100% 
	Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos en Seguimiento	$PSMV \text{ Ttoal} = (\sum \text{PSMV s/ Mun Tot}) * 100$	93%	90%	100% 
	Cumplimiento Promedio de Metas de Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R	$PROMCM \text{ DBO5} = (\sum i \text{ CM DBO5} / \text{No. Cuerpo de agua o tramo})$	-%	50%	-
		$PROMCM \text{ DBO5} = (\sum i \text{ CM SSTI} / \text{No. Cuerpo de agua o tramo})$	-%	50%	-
	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)	26%	≥10%	100% 
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% 

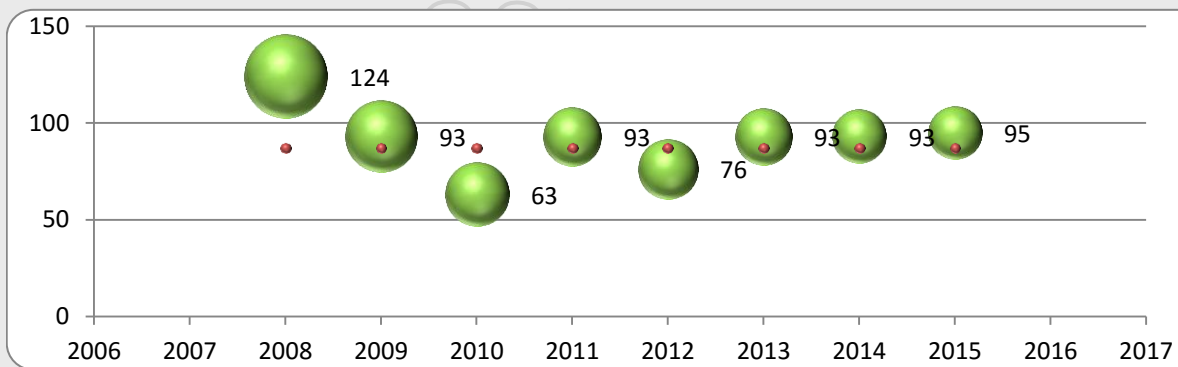
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

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 24, 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.

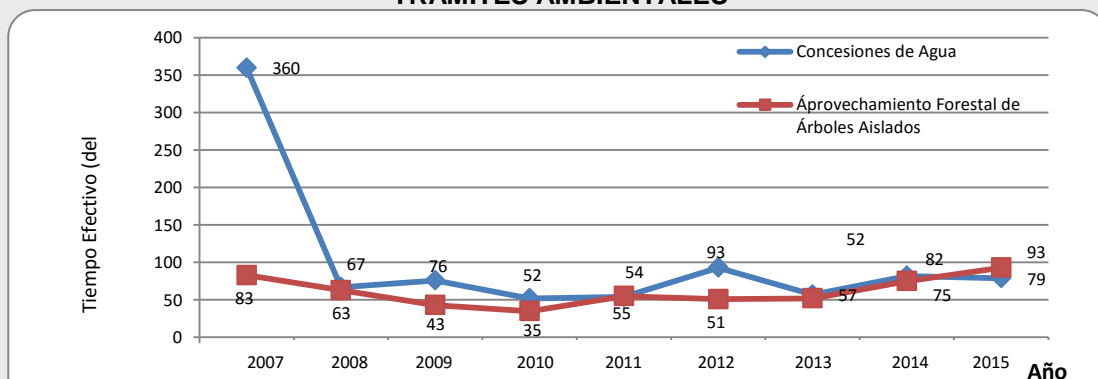
GRAFICA 24. COMPORTAMIENTO INDICADOR TIEMPO EFECTIVO DE TRÁMITE – LAR




Fuente: Informes de Gestión, 2008 – 2015

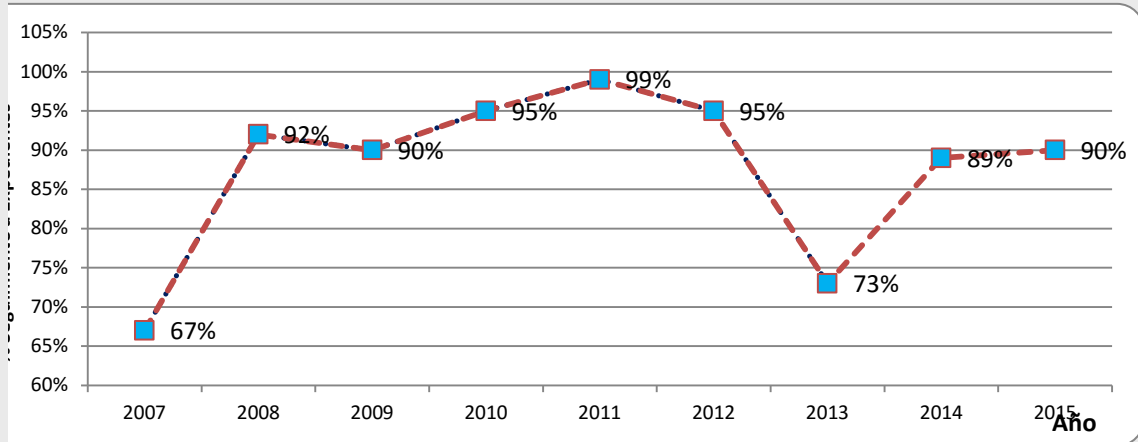
Sin embargo, parte de la cultura del mejoramiento continuo es ser conscientes de las debilidades operativas que aún se presentan, mejorando nuestra autoevaluación y planteando alternativas de soluciones prácticas y aplicables a nuestras posibilidades, reflejo de ello es la tendencia a disminuir los tiempos en los trámites que abarcan normalmente cerca de un 78% del total de los resueltos, como se grafica a continuación.

GRAFICA 25. COMPORTAMIENTO DE LOS TIEMPOS EFECTIVOS DE ALGUNOS TRÁMITES AMBIENTALES



	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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, la meta no fue cumplida en un 100% solo alcanzo el 90% comparando los porcentajes logrados a lo largo de las últimas 8 vigencias, evidencia que hay que unificar esfuerzos para alcanzar la meta propuesta. (Ver GRÁFICA 21).



GRAFICA 26. COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR % SEGUIMIENTO

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2015

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 los indicadores que miden y evalúan 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 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. En la vigencia 2015 los indicadores reflejan el cumplimiento del 100% de todos los indicadores lo que indica que el control y la vigilancia de los recursos naturales en Corpoamazonia ayudan al aprovechamiento racional de los recursos y garantizan el bienestar económico social y cultural del hombre mediante la utilización sostenible de los recursos.

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.



















	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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	Hallazgo Auditoria Contraloría General de la Republica	=No. de Hallazgos	NA	≤5	100% 
	% de Hallazgos de la CGR cerrados	=(No. de hallazgos cerrados/No. de Hallazgos Identificados *100)	NA	80%	100% 
	% Estudios previos revisados en el tiempo establecido (5 Días)	= No. de estudios previos revisados /No. de estudios previos radicados con documentación completa x 100	82%	60%	100% 
	% minutas elaborados en tiempos establecidos (5 días)	= No. de minutas elaboradas en los tiempos establecidos/ No. de minutas asignadas x 100	88%	70%	100% 
GFI	% de Ejecución del Presupuesto de inversión (RP)	= (Presupuesto de inversión Ejecutado (RP) / Presupuesto Apropiado) X 100	86%	88%	100% 
	% de Recursos Propios por recaudos de libre destinación (Excepto compensaciones, nación y recursos de destinación específica)	= (Valor recaudado/ Valor apropiado) X 100	100%	92%	100% 
	% de Ejecución de Presupuesto de funcionamiento	= (Presupuesto de funcionamiento Ejecutado / Presupuesto funcionamiento Apropiado) X 100	96%	92%	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%	98%	80%	100% 
GTH	% de Cumplimiento del Programa de Capacitación	= (Nro. de Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción capacitados/ Nro. Funcionarios programados) X 100	85%	80%	100% 

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011


PROCESO	Indicador o Producto	Fórmula de Cálculo	Resultado Alcanzado	Meta Fijada	% Cumplimiento
	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa / Total de Funcionarios) x 100%	100%	80%	100% 
	% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa / Total de Funcionarios) x 100%	100%	70%	68% 
	% de Cumplimiento del Programa de Incentivos	= (No. de Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción que accedieron al Programa de Incentivos / 16 Funcionarios) x 100%	100%	70%	100% 
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% 
CIP	Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones al Interior de la Entidad	Alto (70 %) Medio (50 %) Bajo (20%)	60%	70%	85% 
	Porcentaje de Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Pública	= (Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas) x 100	100%	50%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

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.


Durante la vigencia 2015 se observa que el indicador de % de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento alcanzó la meta programada diferencia que en la vigencia 2014 se cumplió en un 93%, se aunaron esfuerzos para que el programa de mantenimiento de los bienes y equipos de Corpoamazonia se le asignen los respectivos recursos y se realicen el proceso contractual para su mantenimiento.

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

GESTION DOCUMENTAL- GDO, El cumplimiento del 100% de este indicador de GDO en las últimas vigencias ha sido importante por el control de las nuevas versiones de documentos del SGC y por la asesoría y el apoyo que se brinda en Gestión Documental a los funcionarios, se utilizan los formatos y plantillas que deben utilizarse y así mismo se ajustaron, socializaron las Tasas de Retención Documental de toda la entidad.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA - CIP: Los indicadores demuestran el mejoramiento continuo aplicado a este proceso determinado como estratégico por la importancia que se busca dar a las comunicaciones para una excelente difusión y retroalimentación tanto interna como externa. Además, del cumplimiento de su Plan Estratégico de Comunicación, revisando el indicador de Nivel de Satisfacción de la Comunicaciones Internas (60% en 2013 al 81% en el 2014 y el 85% en el 2015) se observa que su cumplimiento no ha sido del 100%, debido a que Corpoamazonia cuenta con un número determinado de cuentas de correo electrónico que solo alcanza para el personal de planta y algunos contratistas, además por la de externalidades como problemas de conectividad que hay en la Ciudad de Leticia y algunos municipios de la jurisdicción de acuerdo a esto nos indica que hay que seguir fortaleciendo los diferentes medios de comunicación para que el personal de la entidad tenga más acceso principalmente el correo institucional que es el medio de comunicación más utilizado y de mayor preferencia en la entidad y permitiría aumentar el grado de satisfacción y mejorar la comunicación interna de CORPOAMAZONIA.

El indicador de cumplimiento de la implementación de la Estratégica Gobierno en Línea no se midió en la vigencia 2015, debido a que el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, todavía no ha definido el instrumento para evaluar la implementación del Manual de Gobierno en Línea 3.0., para el caso de las entidades autónomas. Por esta razón, para el año 2015, no se registra ese indicador

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

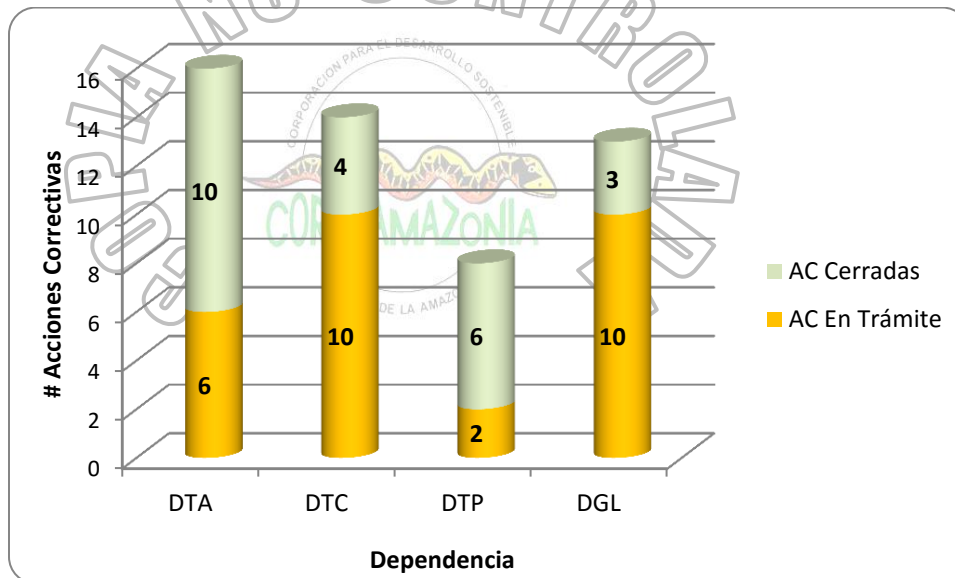
6. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

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	
		#	%	#	%
DTA	16	10	63%	6	38%
DTC	14	4	29%	10	71%
DTP	8	6	75%	2	25%
DGL	13	3	23%	10	77%
TOTAL	51	23	45%	28	55%

GRAFICA 27. ACCIONES CORRECTIVAS



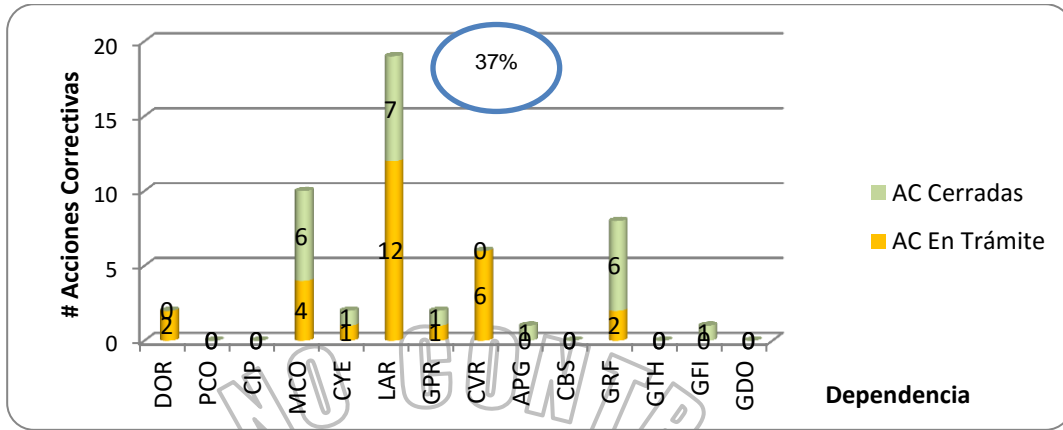
Fuente: CORPOMAZONIA, 2015

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 2015. En general, aproximadamente el 55% de las acciones establecidas se encuentran en trámite, dado que las Auditorías Internas se desarrollaron en el último trimestre del 2015 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 28, el proceso LAR, el que concentran el 37% de las acciones correctivas identificadas. También se observa que los procesos de Apoyo MCO y CBS tienen una importante frecuencia de identificación.

GRÁFICA 28. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS POR PROCESO

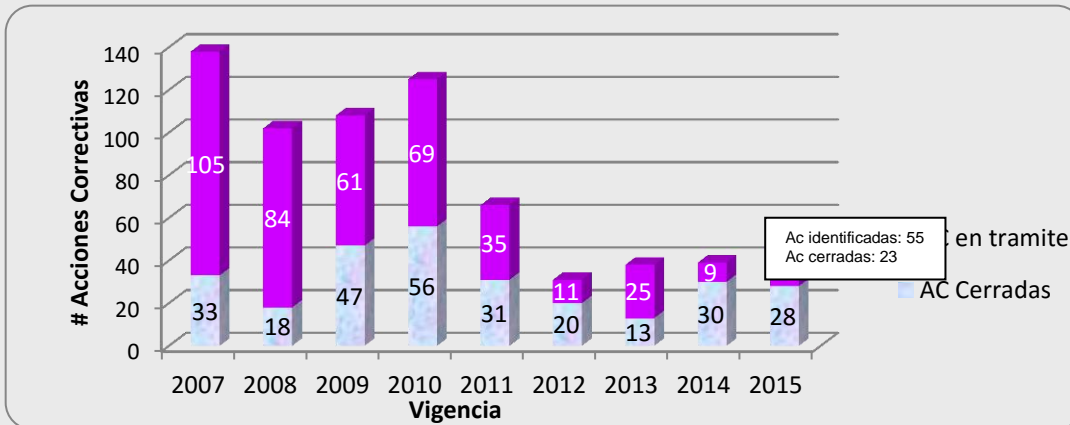


Fuente: CORPOMAZONIA, 2015

Comparativo con vigencias anteriores


Con respecto a vigencia anterior, tal como se muestra en la GRÁFICA 29, en el año 2015, 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 a la fecha de cierre se programan para el primer trimestre de la vigencia 2015.

GRAFICA 29. COMPARATIVO DE ACCIONES CORRECTIVAS



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2015

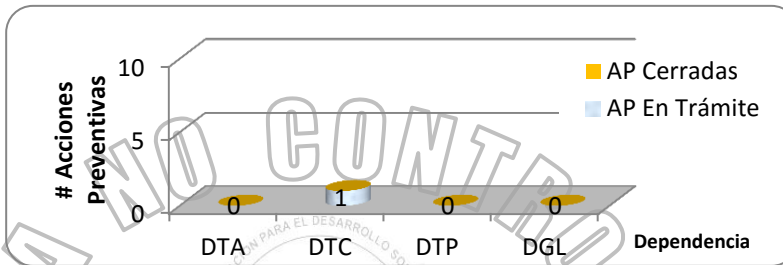
La tendencia sobre el origen de las no conformidades se mantiene respecto a que son provenientes aproximadamente por partes iguales de la aplicación de los procesos y de las auditorías interna, esta última se sigue constituyendo como una herramienta eficiente para documentar tanto las fortalezas como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

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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 20. 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	1	1	0	100%	0%
DTP	0	0	0	N.A	0%
DGL	0	0	0	N.A	0%
TOTAL	1	1	0	100%	0%



GRAFICA 30. ACCIONES PREVENTIVAS

Fuente: CORPOMAZONIA, 2015

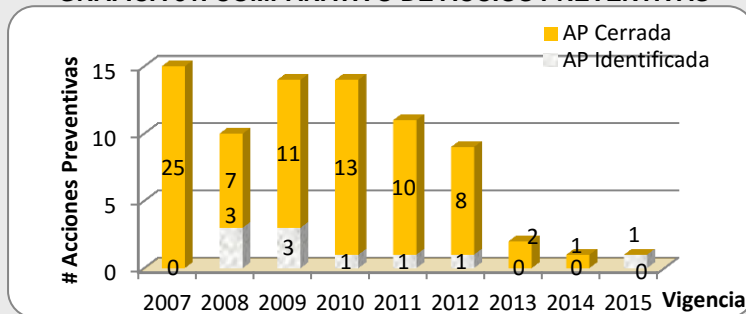
En la vigencia 2015 fue baja la documentación de acciones, a pesar de muchas acciones fueron establecidas en los Mapas de Riesgo de los Procesos, por lo cual para la vigencia 2015 se hace necesario resocializar y acompañar a las dependencias en la documentación de dichas acciones que le permitan evidenciar 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 31. COMPARATIVO DE ACCIOS PREVENTIVAS



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2015

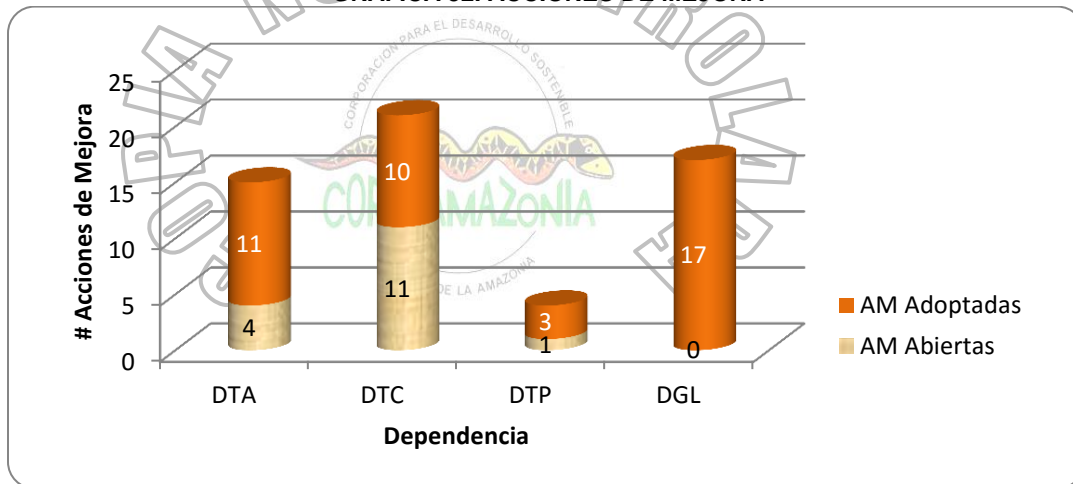
	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

8. ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA

TABLA 21. 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	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
DTA	20	11	55%	4	20%	5	25%
DTC	20	10	50%	11	55%	0	0%
DTP	4	3	75%	1	25%	0	0%
DGL	16	17	106%	0	0%	0	0%
TOTAL	60	41	68%	16	27%	5	8%

GRAFICA 32. ACCIONES DE MEJORA

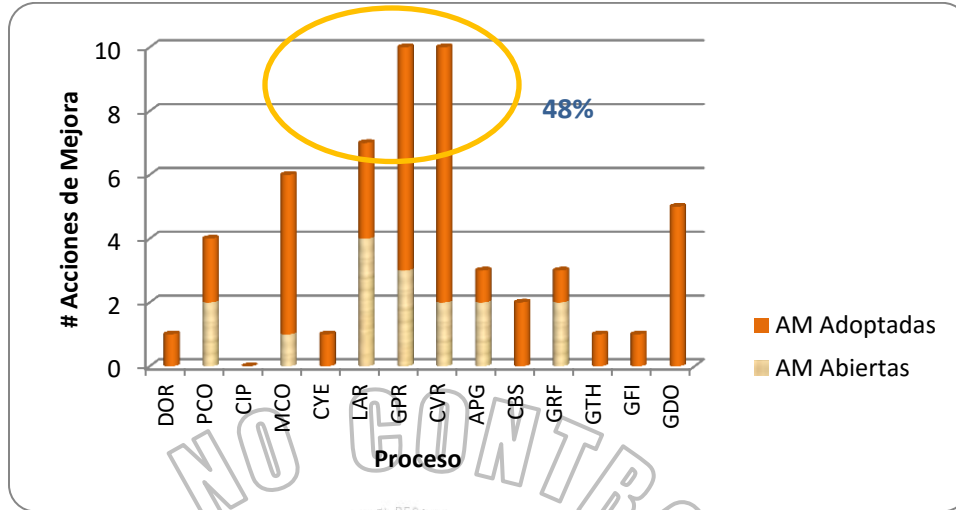


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015

La gráfica anterior muestra las acciones de mejora planteadas en el año 2015, que en un 64% son producto de la aplicación de los procesos y un 36% de las oportunidades de mejora identificadas en la Auditoría Interna Integrada 2015 (Ver [ANEXO L](#)). Se evidencia que un 68% se encuentran adoptadas, 27% no fue adoptada y 5% en trámite ya que en su mayoría corresponde a las acciones producto de la Auditoría Interna realizada en el último trimestre del año 2015.

En la GRÁFICA 33, se muestra la relación de las acciones de mejora por proceso, donde el 48% de ellas se identifican en LAR, CVR y MCO.

GRÁFICA 33. CONSOLIDADO DEL ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA POR PROCESOS

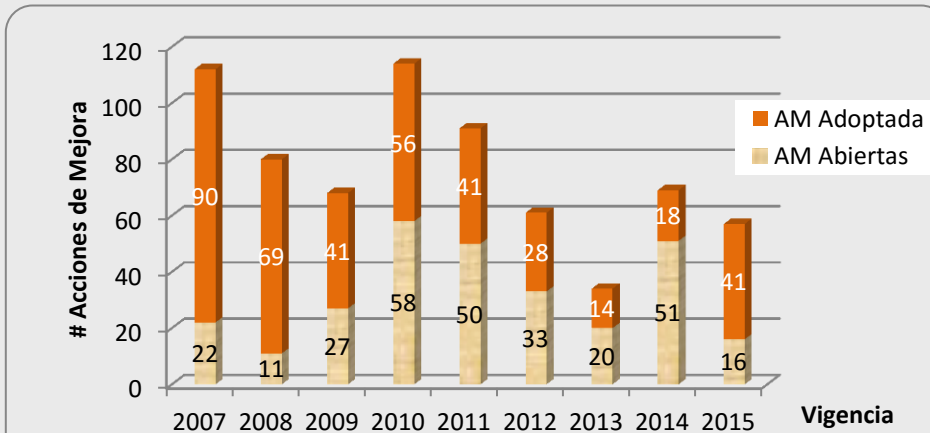



Fuente: CORPOMAZONIA, 2015

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 34. COMPARATIVO DE ACCIONES DE MEJORA




	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011
Elaboró: Alejandra Rocio Erazo – Contratista y Dora Lilia Moran Villarreal Profesional Universitario		Revisó: Ivan Dario Melo Cuellar Vo. Bo.: Cargo: Representante del SGC ante la Dirección
Fecha: Marzo 29 de 2016		Fecha: Marzo 31 de 2016

9. RECURSOS DEL SIGE


Requerimiento	Descripción	Total Valor Estimado
1.Honorarios Equipo SIGE		0
	Profesional SIGE -Planta	26.916.000
	Monitor DG	42.000.000
	Viáticos Monitor DG	5.000.000
	Monitora DTA	26.616.000
	Viáticos Monitor DTA	5.000.000
	Monitora DTP	33.240.000
	Viáticos Monitor DTP	5.000.000
	Monitora DTC	35.035.000
	Viáticos Monitora DTC	5.000.000
TOTAL EQUIPO SIGE		183.807.000
Honorarios Equipo LAR DTC	Ing. Forestal	26.880.000
	Ing. Forestal	26.880.000
	Ing. Forestal	26.880.000
	Ing. Forestal	30.720.000
	Ing. Ambiental	36.960.000
	Ing. Ambiental	25.920.000
	Ing. Ambiental	26.230.000
	Ing. Ambiental	25.920.000
	Ing. Minas	33.240.000
	Ing. Hidrocarburos	33.240.000
	Abogado	42.360.000
	Profesional Administrador (SISA-PQR)	25.920.000
	Viáticos Equipo LAR	52.000.000
	Viáticos SISA-PQR	500.000
Honorarios Equipo CVR	Ing. Forestal	41.400.000

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Requerimiento	Descripción	Total Valor Estimado
	Bióloga	30.720.000
	Biólogo	26.880.000
	Ing. Ambiental (RS)	29.640.000
	Abogado	42.360.000
	Abogado	25.920.000
	Sustanciador	18.360.000
	Técnico	22.560.000
	Técnico	22.560.000
	Técnico	22.560.000
	Técnico	22.560.000
	Profesional administrador	26.880.000
	Ingeniera Agrologa	34.560.000
	Viáticos Equipo CVR	20.000.000
TOTAL CAQUETA		800.610.000
Honorarios Equipo LAR DTs	Ing. Forestal	36.840.000
	Tecnólogo Forestal	26.640.000
	Ing. Ambiental	33.240.000
	Biólogo/Médico Veterinario	33.240.000
	Ing. Minas	33.240.000
	Ing. Ambiental -Hidrocarburos	33.240.000
	Ing. Ambiental -Hidrocarburos	36.960.000
	Ing. Ambiental- Emisiones Atmosféricas	33.240.000
	Ing. Ambiental -Residuos solidos	29.640.000
	Ing. Civil	36.960.000
	Abogado	36.960.000
Honorarios Equipo CVR	Ing. Forestal	30.720.000
	Ing. Forestal	30.720.000
	Tecnólogo Forestal	26.640.000
	Abogado	36.960.000
	Tecnólogo Forestal	26.640.000
	Tecnólogo Forestal	26.640.000
	Tecnólogo Forestal	26.640.000


	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Requerimiento	Descripción	Total Valor Estimado
	Viáticos Equipo LAR	51.828.000
	Viáticos Equipo CVR	28.694.400
	Viáticos Equipo SIGE	2.940.000
TOTAL PUTUMAYO		658.622.400
LAR - CVR - FLORA	Ing. Forestal - Leticia	30.720.000
	Ing. Forestal - Tarapacá	30.720.000
	Tec. Forestal - Pto Nariño	26.400.000
	Tec. Forestal - Leticia	22.560.000
	Tec. Forestal - Tarapacá	22.560.000
LAR - CVR - AGUAS	Profesional (Ing. Ambiental)	29.640.000
	Profesional (Ing. Ambiental)	29.640.000
	Tecnólogo (Tecg. en Control Ambiental)	23.640.000
JURIDICA	Profesional (Abogado)	42.360.000
	Profesional (Abogado)	42.360.000
LAR - CVR - FAUNA	Profesional (Bióloga Leticia)	33.240.000
	Profesional (Bióloga Pedrera)	33.240.000
	Profesional (Médico veterinario Leticia)	29.640.000
	Tecnólogo (Tecg. Control Ambiental)	23.640.000
ADMINISTRATIVO VIATICOS	Auxiliar (Recepción y Centro Documental)	15.600.000
		61.034.400
TOTAL AMAZONAS		496.994.400
Capacitación	Capacitación Mejoramiento Continuo Equipo SIGE-Control Interno	9.240.000
	Capacitación ISO 9001-2015 Monitoras	8.000.000
	Capacitación Todo Personal Corpoamazonia	15.000.000
TOTAL CAPACITACIÓN		32.240.000
Auditoria Interna		0
	Viáticos Equipo Auditor	14.000.000
Auditoria Externa - Renovación		0
	Valor Auditoria ICONTEC	16.000.000
TOTAL AUDITORIAS		30.000.000

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Requerimiento	Descripción	Total Valor Estimado
Equipos computo....etc		15.000.000
		0
TOTAL RECURSOS TECNOLOGICOS		15.000.000
Equipos Audiovisuales	Instalación de Pantallas LED Divulgación Institucional	16.200.000
	Láminas Acrílicas Información Corporativa e instalación DG y DTs	5.000.000
TOTAL ESTRATEGIA IMAGEN CORPORATIVA		21.200.000
TOTAL RECURSOS SIGE VIG. 2016		2.238.473.800

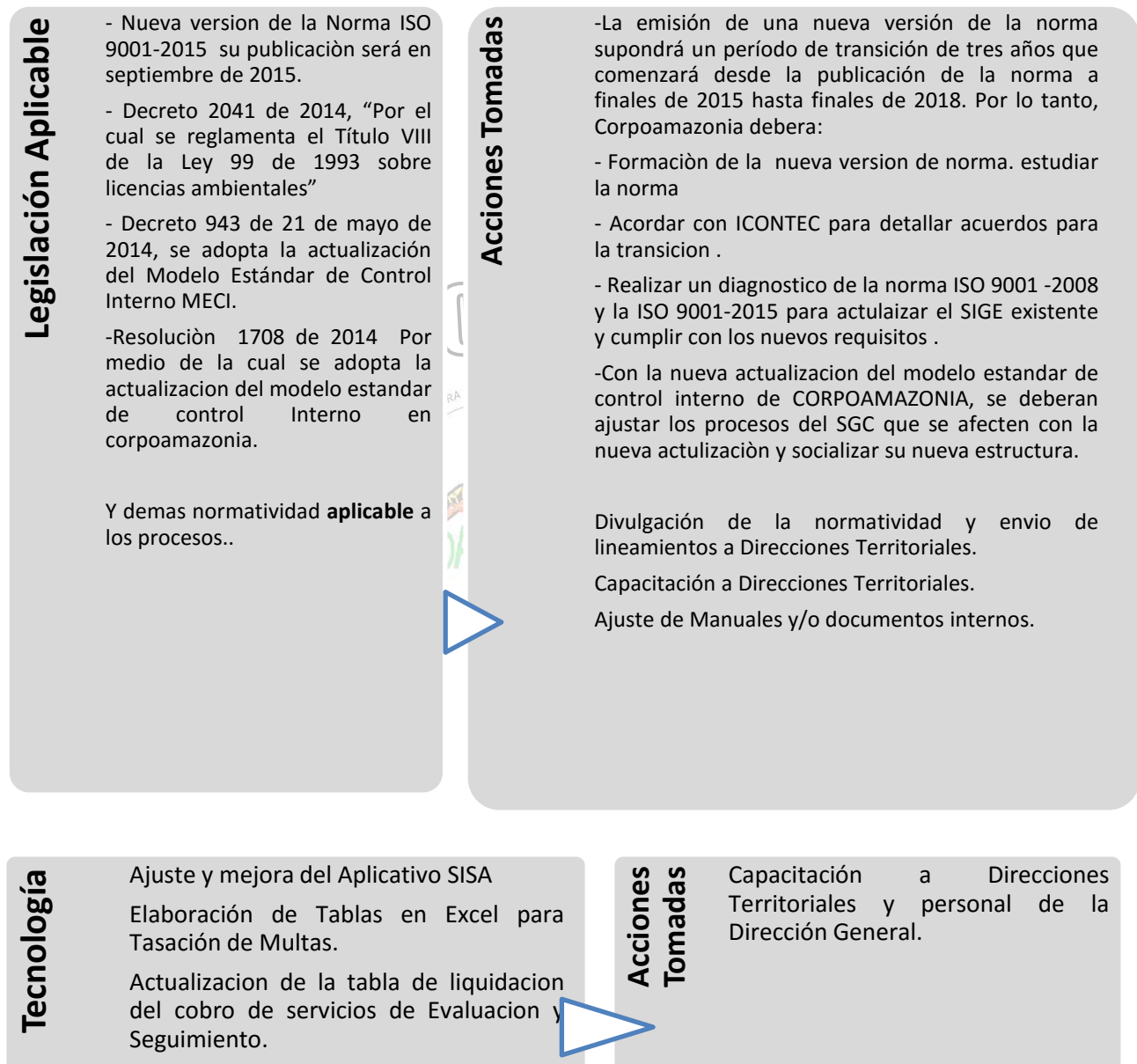


	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011
Elaboró: Alejandra Rocio Erazo – Contratista y Dora Lilia Moran Villarreal Profesional Universitario		Revisó: Ivan Dario Melo Cuellar Vo. Bo.:
Fecha: Marzo 29 de 2016		Fecha: Marzo 31 de 2016

10 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, 2015

Ruta: R:\03 - SGC\03. Informes Anuales Revisión\2015\Informe decima revision SIGE 2015.docx

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<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

- ✓ La nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, destaca la intención de enfatizar y guiar el Enfoque basado en Gestión de Riesgos, introduciendo en el enfoque a procesos, en el liderazgo y especialmente en la planificación.
- ✓ La incorporación del Enfoque basado en Riesgos en la nueva norma ISO 9001:2015 (en el apartado “6. Planificación”) implica que cuando se adapten los sistemas de gestión basados en la norma del 2008, se deben incluir métodos o procedimientos para la evaluación, administración, eliminación y/o minimización de los riesgos.
- ✓ La norma ISO 31000 para “Gestión de Riesgos” establecen una serie de principios que deben ser satisfechos para hacer una gestión eficaz del riesgo, de forma que se desarrollen, implementen y si es aplicable, se integren con el resto de los sistemas de gestión disponibles en la Entidad.


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

Se evidencia el cumplimiento del 92% de los 52 indicadores que miden la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGE, donde se define que las estrategias utilizadas en esta vigencia lograron este resultado. En vista de lo anterior se hace necesario enfocar los recursos para el cumplimiento de los indicadores que no alcanzaron las metas como: nivel de satisfacción de comunicación interna, % de Expedientes con Seguimiento, tiempo promedio de duración del trámite y % Acciones Correctivas Cerradas; de la misma manera se debe generar un plan de acción frente a estos indicadores .

En referencia a los recursos que se requieren para la operación del Sistema Integrado de gestión, CORPOAMAZONIA deberá fortalecer el proceso de planificación a través de la gestión de recursos a nivel interno así: fortalecer a las Direcciones Territoriales con personal para las oficinas Jurídicas en la resolución oportuna de PASAS que permitan maximizar los ingresos; así mismo gestionar a nivel nacional e internacional proyectos y convenios que coadyuven a realizar acciones que vayan articuladas al plan de acción y que permitan la contratación del personal misional; con estas medidas se contribuye al cumplimiento de los indicadores del Sistema Integrado de Gestión – SIGE.

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

De acuerdo a los resultados obtenidos y en concordancia con el ciclo de la calidad; se necesita reforzar con los equipos de trabajo, principalmente la etapa de evaluación, a través de una autoevaluación con el personal; en coordinación con los Directores Territoriales y los requerimientos de cada proceso del SIGE.



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.

El Mejoramiento continuo a través de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, deja evidencia del mejoramiento que se lleva en cada proceso. Dicha situación es evidenciada a través del seguimiento que se realiza por parte del SIG, auditorías internas efectuadas en forma integral (ISO 9001, y MECI).


Con la nueva implementación del Modelo Estandar de Control Interno, se refuerza el módulo de control de Evaluación y Seguimiento a través del componente de Auditoría Interna.

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2015.

Otras Conclusiones

Oportunidades de Mejora

- ✓ Revisar los procedimientos para la administración del riesgo, acorde a lineamientos de las normas ISO 9001:2015 - ISO 31000.
- ✓ Reforzar la etapa de verificación en el ciclo PHVA como estrategia de Seguimiento institucional a los planes de mejoramiento.
- ✓ Actualización de los mapas de gestión de riesgos, unificando un mapa general para que el seguimiento sea eficaz.
- ✓ Planes de capacitación líderes en los procesos en administración del riesgo.

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011


- ✓ Establecer e implementar nuevas estrategias de mejora, a través de la Evaluación del desempeño.
- ✓ Los mecanismos de control que se efectúan en cada uno de los procesos deben generar resultados que permitan fortalecer la ejecución de los procedimientos en los diferentes procesos del sistema.

13. RETOS Y PROYECCIONES

- ✓ Afrontar cambios para empezar la planificación para el proceso de adaptación a la nueva norma ISO 9001-2015.
- ✓ Actualización de procesos del SIGE de acuerdo a la normatividad actual.
- ✓ Implementación de evaluación de desempeño como una actividad que refuerce los procesos de medición, análisis y mejora del Sistema.
- ✓ Capacitar a los funcionarios de las direcciones Territoriales de Putumayo Caquetá y Amazonas en temas relacionados con la auditoría interna, con el objetivo de ampliar el número de auditores en estas dependencias.

14. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- ✓ **Articulación en todos los niveles** Es de vital importancia consolidar el trabajo por Macro proceso/ proceso a nivel institucional promoviendo la articulación y participación de sus actores en todas la etapas del ciclo PHVA.
- ✓ **Capacitación:** Establecer de manera continua un plan de capacitación en los temas de calidad así como, así como incorporar, el proceso de Inducción y reinducción por ciclos, 2 veces al año.
- ✓ **Gestión Documental:** Realizar los procesos de revisión y actualización de procedimientos del SIGE, que incluya la normatividad actualizada.
- ✓ **Auditorías:** Revisar el costo – beneficio de contratar un grupo especializado de auditores internos para mejorar la eficacia de las Auditorías Internas.
- ✓ **Auditoría Externa:** Realizar seguimientos a la ejecución de los planes de acción ICONTEC, relacionados con los hallazgos de la auditoría de seguimiento.
- ✓ **Comunicación:** Definir e implementar estrategias de comunicación para el sistema de Gestión de Calidad.

	INFORME No. 010	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2015
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

- ✓ **Sistemas de información:** Evaluar la implementación y capacitación de un aplicativo para el proceso de mejora del seguimiento del SIGE.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Equipo SIGE de la DGL	Ivan Dario Melo Cuellar Representante de la Dirección	Luis Alexander Mejia Bustos Director General

