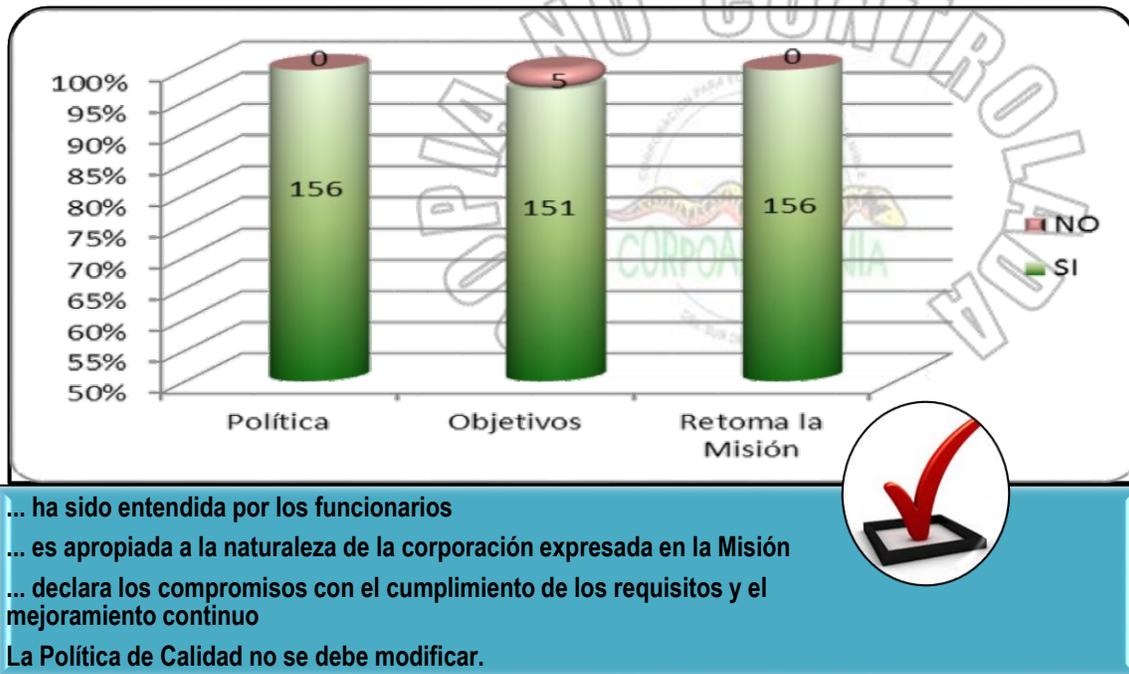


	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011
Elaboró: Dora Lilia Moran Villarreal Profesional Universitario		Revisó: Iván Darío Melo Cuéllar
		Vo. Bo.:
Cargo: Representante del SGC ante la Dirección		Fecha: Marzo 25 de 2017
Fecha: Marzo 25 de 2017		Fecha: Marzo 25 de 2017

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 100% del personal conoce la Política de Calidad, el 97% conocen los objetivos y el 98% consideran que 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

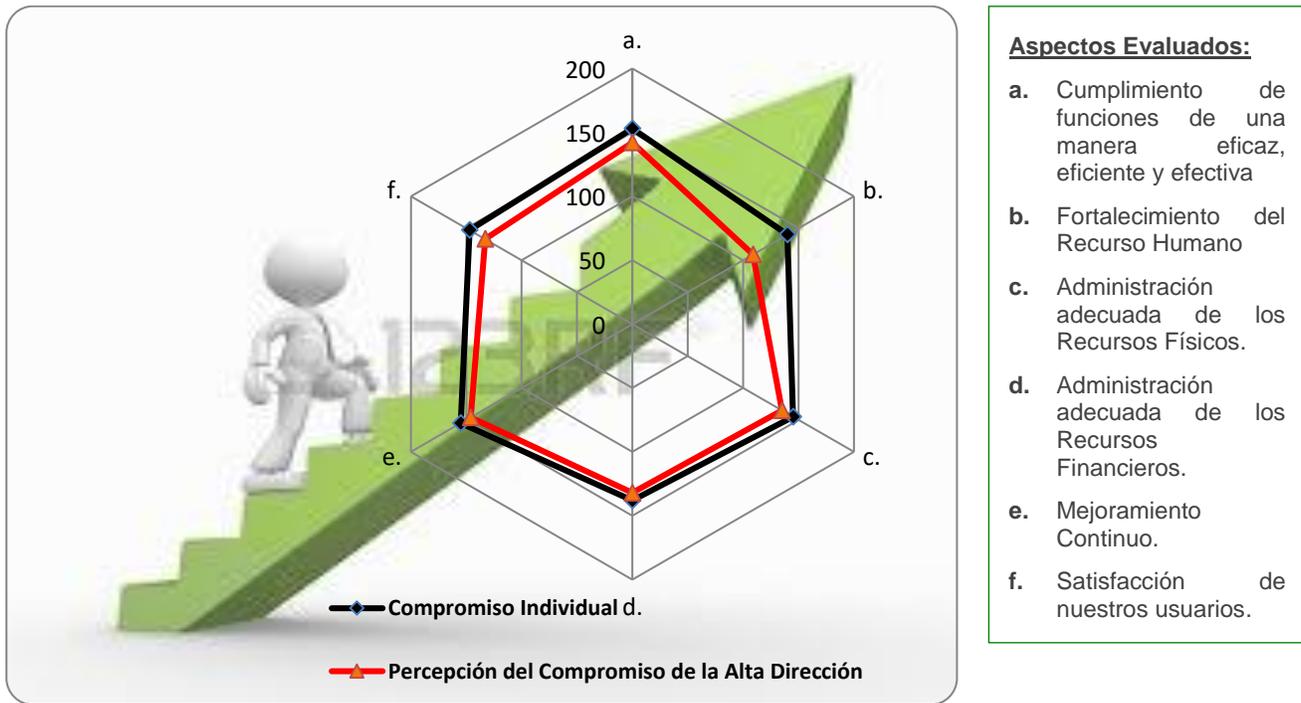
	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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 156 encuestados realizaron apreciaciones personales expresadas se resumen así:

- *Satisfacer a los usuarios a través del mejoramiento continuo*
- *Cumplir con las funciones institucionales de manera eficaz, eficiente y efectiva para dar un buen servicio al cliente interno y externo*
- *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.*
- *La calidad del bienestar del empleado o contratista en torno a la seguridad y prevención integral.*
- *Fortalecimiento del Talento Humano*

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, 2016

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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 156 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 70% de aceptación, sin embargo entre los aspectos evaluados es el que menor porcentaje alcanzó como se muestra en la gráfica1, 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.

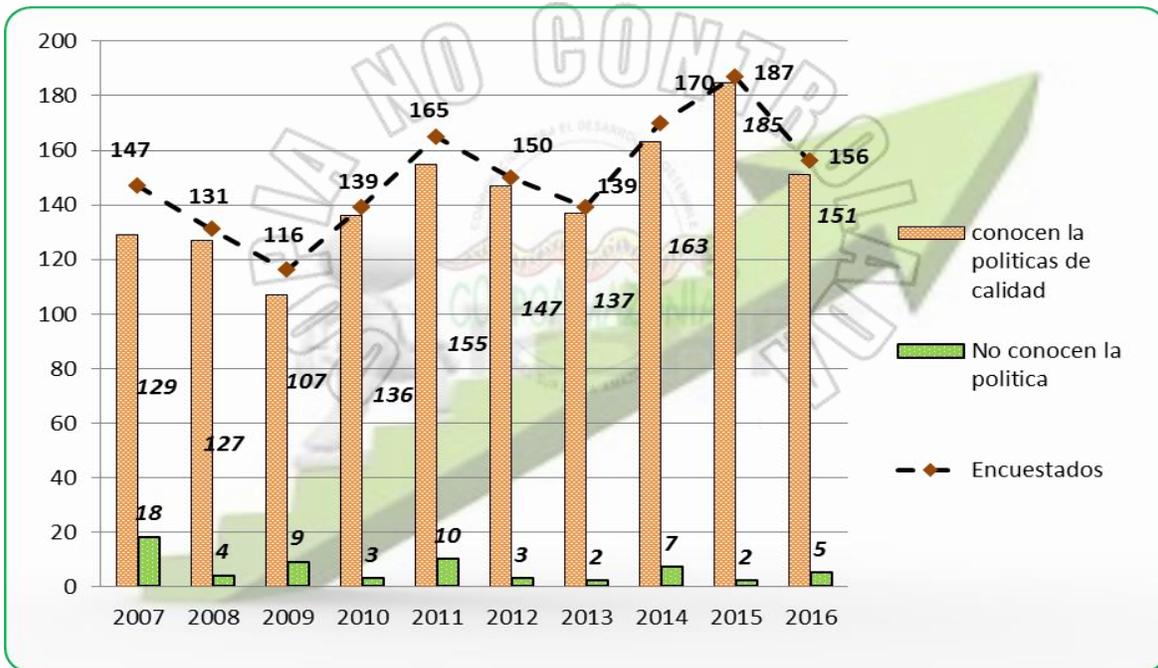
Teniendo en cuenta, ésta percepción, la Corporación, debe enfocarse a dos factores importantes: la consciencia que debe tener la alta Dirección en el impacto que tiene el personal al interior de la Institución y el nivel de responsabilidad que se delega al personal.

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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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 2016 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 10 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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

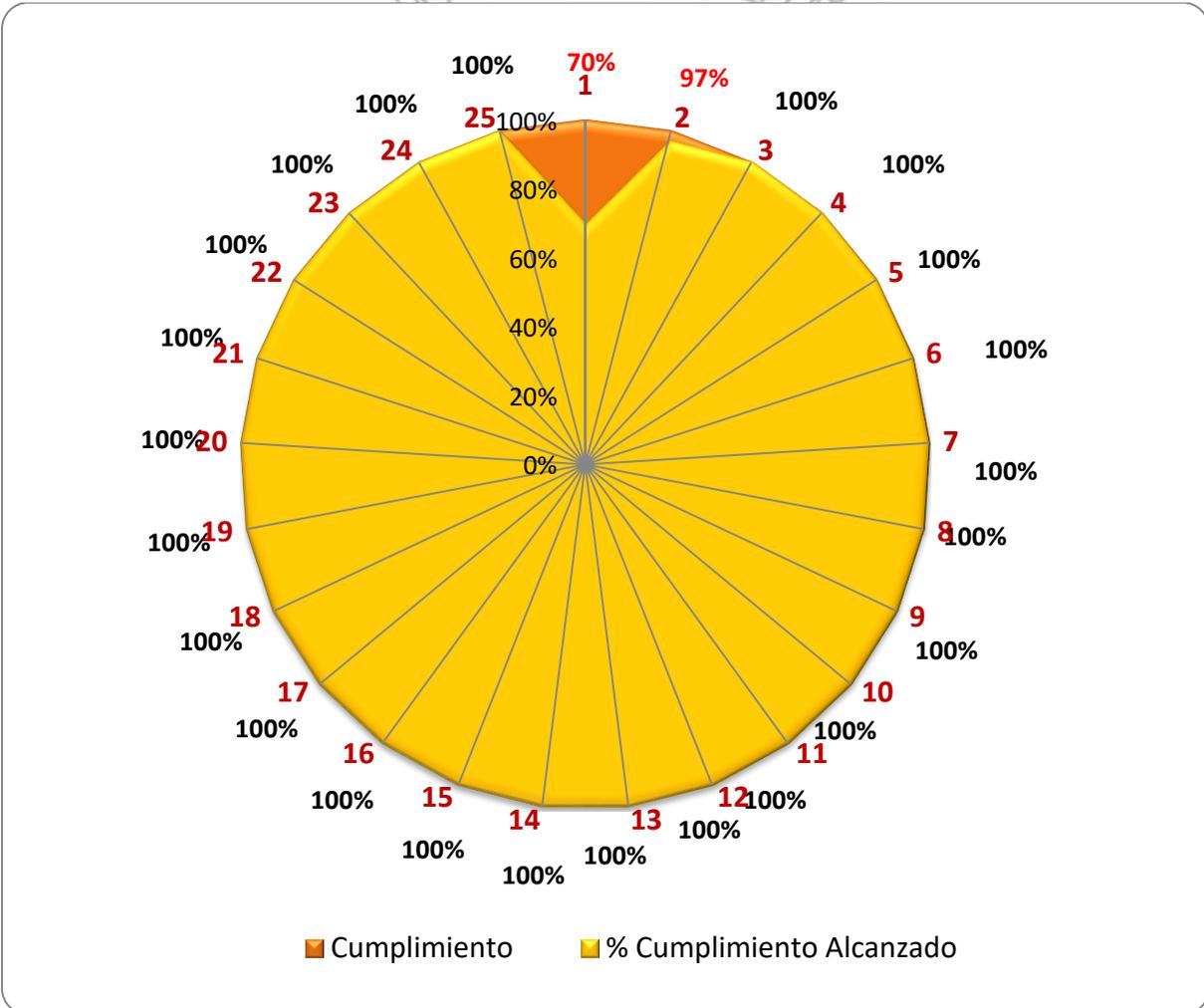
2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

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 2016. 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, 2016

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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	
1.	Tiempo promedio de Duración del Trámite
2.	Porcentaje (%) de Seguimiento
3.	% de cumplimiento de tiempos de acuerdo al LAR
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.	Cumplimiento Promedio de Metas de Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R
8.	Especies de fauna y flora amenazadas, con procesos de protección y conservación a través de la implementación de proyectos de inversión ambiental
9.	Porcentaje de Municipios de la Jurisdicción asesorados y apoyados en acciones de gestión ambiental urbana
10.	Porcentaje de municipios asesorados o asistidos en la inclusión del componente ambiental en los procesos de planificación y ordenamiento territorial, con énfasis en la incorporación de las determinantes ambientales para la revisión y ajuste de los POT
11.	Porcentaje de áreas protegidas con planes de manejo en ejecución
12.	Porcentaje de suelos degradados en recuperación o rehabilitación
13.	Porcentaje de áreas de ecosistemas en restauración, rehabilitación y reforestación
14.	Porcentaje de avance en la formulación y/o ajuste de los planes de ordenación y manejo de cuencas (POMCA), planes de manejo de acuíferos (PMA) y planes de manejo de microcuencas (PMM)
15.	Porcentaje de áreas protegidas declaradas
16.	Porcentaje de avance en la implementación del plan de ordenación forestal
17.	Porcentaje de cuerpos de agua con reglamentación del uso de las aguas
18.	Porcentaje de implementación del programa regional de negocios verdes por la autoridad ambiental
19.	Porcentaje de especies amenazadas con medidas de conservación y manejo en ejecución
20.	Porcentaje de especies invasoras con medidas de prevención, control y manejo en ejecución
21.	Ejecución de acciones en educación ambiental
22.	Porcentaje de entes territoriales asesorados en la incorporación, planificación y ejecución de acciones relacionadas con cambio climático en el marco de los instrumentos de planificación territorial
23.	Porcentaje de cuerpos de agua con plan de ordenamiento del recurso hídrico (PORH) adoptados
24.	Porcentaje de planes de ordenación y manejo de cuencas (POMCA), planes de manejo de acuíferos (PMA) y planes de manejo de microcuencas (PMM) en ejecución
25.	Porcentaje de sectores con acompañamiento para la reconversión hacia sistemas sostenibles de producción en los departamentos de Amazonas, Caquetá y Putumayo
26.	Porcentaje de páramos delimitados por el MADs, con zonificación y régimen de usos adoptados por la CAR
27.	Recursos Externos de Inversión Gestionados con Proyectos
28.	Porcentaje de redes y estaciones de monitoreo en operación
29.	Seguimiento a conformación de expedientes

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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	
30	% Nivel de Satisfacción del Cliente
31	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2016-2019

Comparativo con vigencias anteriores

Como se observa en la GRÁFICA 3, en el año 2016 23/25 de los indicadores que se midieron en la vigencia 2016, que aportan al cumplimiento del objetivo alcanzaron un 100% de cumplimiento de la meta definida y los otros 2 indicadores cumplieron en más del 95% de la meta establecida.

En referencia a los dos indicadores (*Tiempo promedio de Duración del Trámite en un 70% y Porcentaje (%) de Seguimiento en un 97%*) que no alcanzaron la meta la entidad definirá acciones correctivas que permitan alcanzarlas.

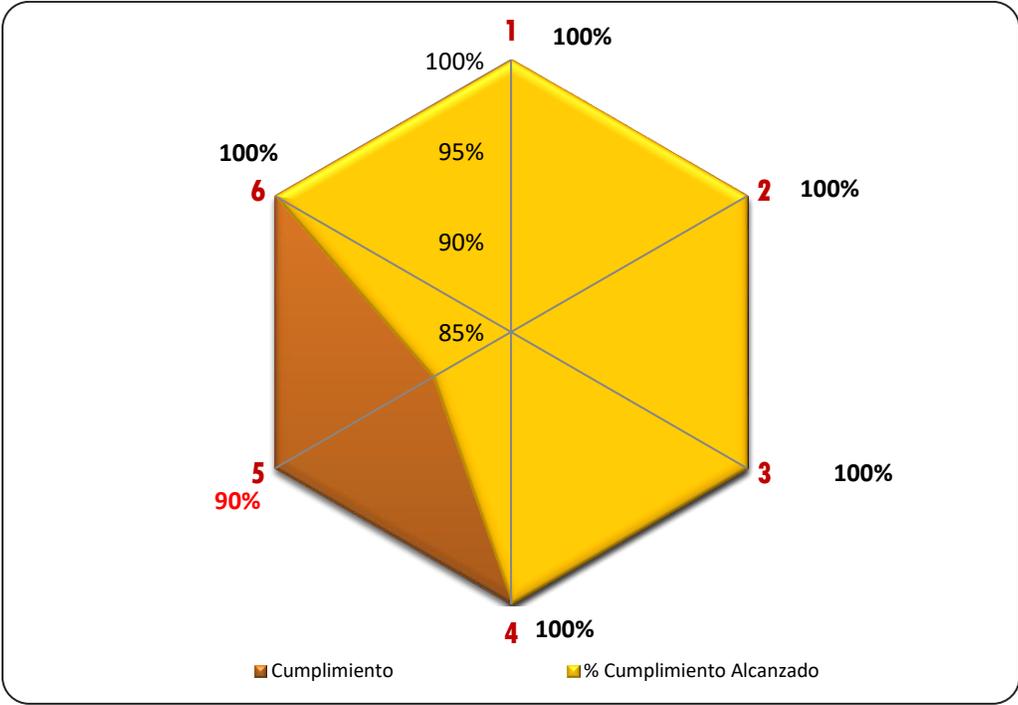
La medición de los indicadores del Proceso Gestión de Proyectos-GPR, definen el aporte del proceso al alcance del propósito misional de la institución, para lo cual a través de la ejecución de los proyectos de inversión ambiental se implementa actuaciones y componentes que alimentan y dan cumplimiento a las metas propuestas y los resultados se observa que los indicadores de la ejecución anual del plan de acción – inversión se cumplieron en un 100% (Indicadores del 9 al 31 del anterior cuadro).

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.

Nota: en la vigencia 2016 no se midieron los 7 indicadores los cuales no se priorizaron para esta vigencia

2

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



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

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

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

La GRÁFICA 4 en la vigencia 2016 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 83% de cumplimiento del objetivo No.2

El indicador que no alcanzó la meta que hace parte de este objetivo es el de Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones al Interior de la Entidad alcanzando el **90%** de la meta, ya que los resultados de este indicador en gran parte tienen que ver con que el servicio de correo electrónico institucional y chat interno no tiene cobertura a todo el personal, además de su poca capacidad de almacenamiento. También en la dificultad de conexión para las videoconferencias con las direcciones territoriales, entre otros aspectos.

Sin embargo desde el 2007 en referencia al cumplimiento del indicador de cumplimiento del programa de capacitación en los últimos Corpoamazonia ha venido cumpliendo con el indicador en el 100% teniendo en cuenta el plan de capacitación institucional y el plan de bienestar social, estímulos e incentivos.

En el año 2016, a través de la resolución 0538 del 13 de Mayo de 2016 ***“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- 2016”***, 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 mejoramiento 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**, en la vigencia 2016, a través de la resolución 0537 del 13 de Mayo de 2016 ***“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”***, se desarrollaron las actividades del plan de bienestar social y se realizaron con el objetivo de fortalecer la Gestión del Talento Humano y el Fortalecimiento Institucional para optimizar el mejoramiento de la 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 2016, 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.

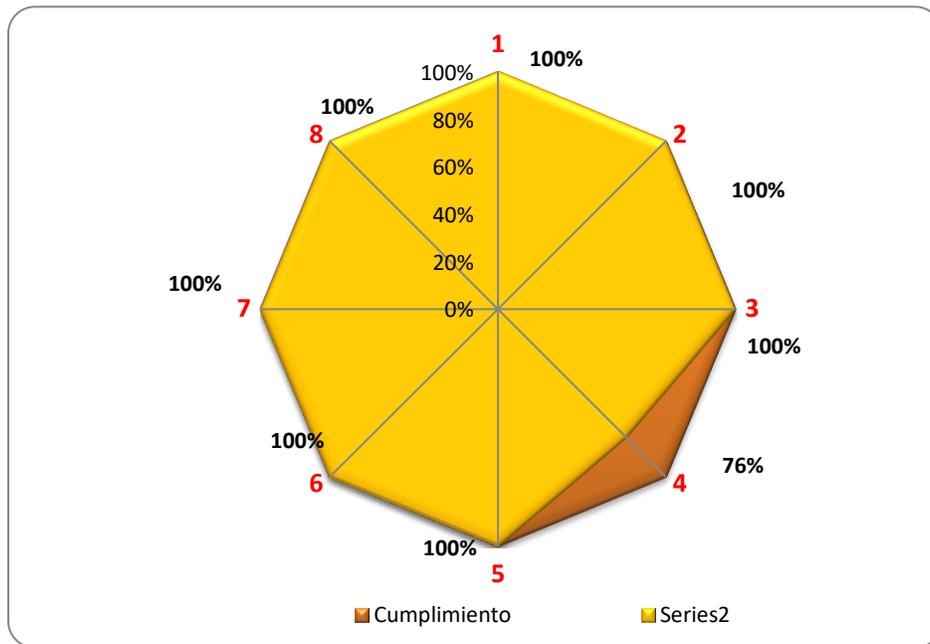
Desde el año 2007 cuando se estableció la evaluación de las competencias del personal (educación, formación, experiencia y habilidades) a través de aplicación de pruebas psicotécnicas, se han mantenido esos criterios de selección permitiéndole a la Entidad desarrollar actividades de monitoreo y seguimiento 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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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, 2016

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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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 en la vigencia 2016 7/8 cumplieron al 100% de la meta establecida y el indicador de % de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento solo alcanzó el 76% de la meta, debido a que no se realizó mantenimiento a los equipos de computación y otros equipos ubicados en la Dirección Territorial Amazonas y Caquetá.

Respecto al indicador del Plan Anual de adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas, en la vigencia 2016 se logró cumplir con la meta del 100%, este resultado evidencia que se dio cumplimiento en la entrega de los bienes y servicios se realizó en forma oportuna en 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 su entrega oportuna

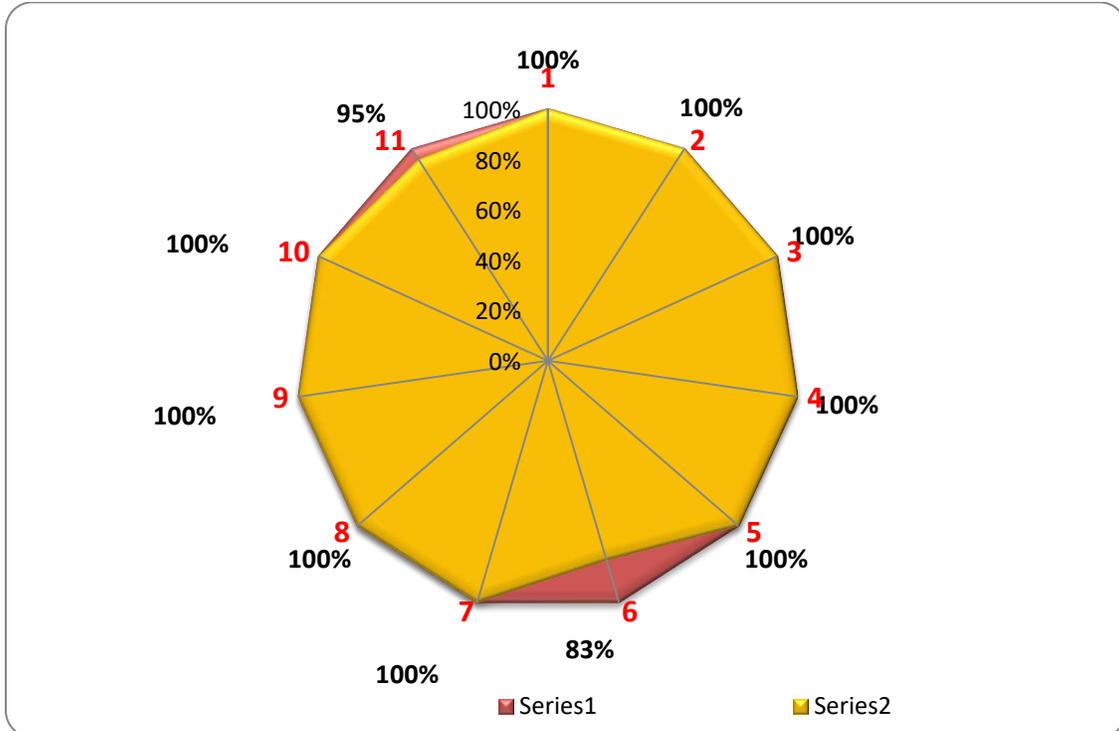
Respecto del indicador de % de recursos propios recaudados las ultimas 6 vigencias se ha cumplido en un 100%, lo que se evidencia la gestión de recaudado en las Direcciones territoriales bajo las directrices de la Dirección general.

En el año 2016 se inicia una nueva administración que lleva directamente a la formulación del plan de acción 2016-2019, coyuntura que toma la entidad un periodo de ajuste aproximadamente de cinco (5) meses, hasta que se surte la elaboración y aprobación del mismo; sin embargo se alcanzaron las metas definidas para la vigencia 2016.

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, 2016

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 4	
1.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR- EVALUACION -NO SE MIDIO
2	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR - SEGUIMIENTO
3	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR -EVALUACION
4	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR -SEGUIMIENTO
5	% Nivel de Satisfacción del Cliente Otros Procesos
6	Ejecución de los Procesos Sancionatorios Ambientales
7	% Denuncias Ambientales Atendidas
8	% Estudios previos revisados en el tiempo establecido
9	% minutas elaborados en tiempos establecidos
10	% Cumplimiento de transferencias documentales a archivo central

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

11	% de expedientes digitalizados en archivo central
12	% Derechos de petición atendidos por fuera de los tiempos

Comparativo con vigencias anteriores

Como se observa en la GRÁFICA 6, 9/11 indicadores con cumplimiento al 100% de la meta establecida, los resultados obtenidos en nivel de satisfacción de clientes de los procesos misionales demuestran desde vigencias anteriores que la entidad mantiene su compromiso de incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados.

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 continuamente 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.

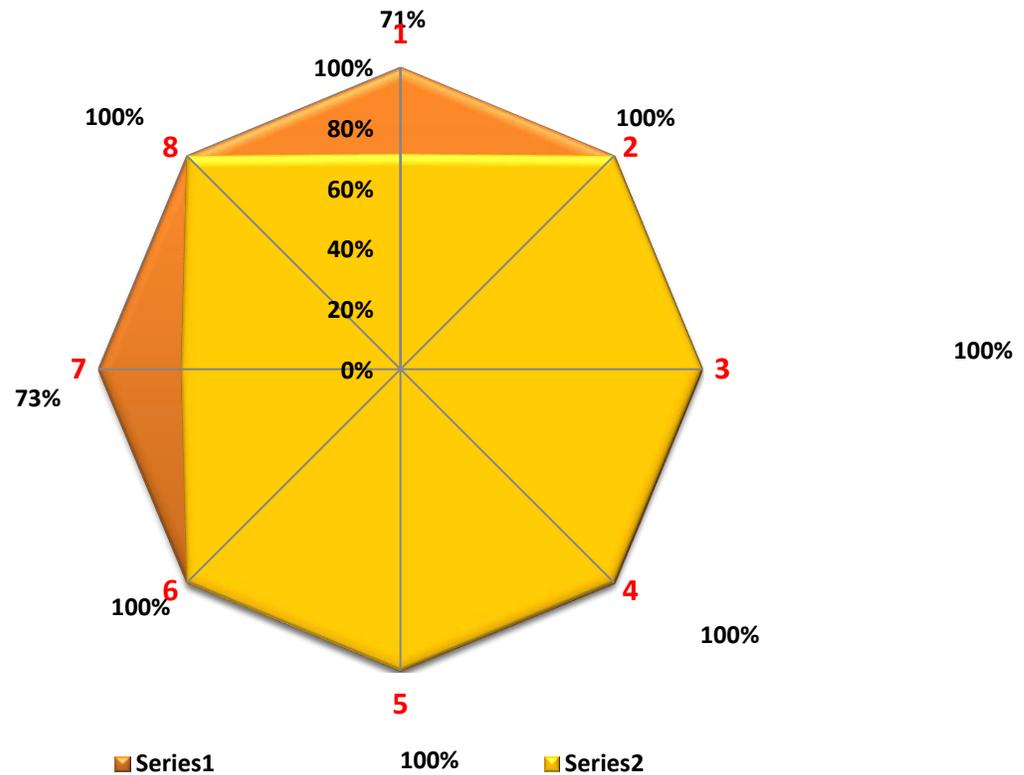
Aunque no se alcanzó la meta en los indicadores de % Denuncias Ambientales Atendidas y % de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente, la entidad deberá realizar acciones correctivas que permitan alcanzar la meta y realizar los procesos de inducción y reinducción. Se socializó el procedimiento de PQRs a 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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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, 2016

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 5	
1.	% Acciones Correctivas Cerradas
2.	% de Acciones de Mejora Implementadas
3.	% Expedientes Conformes LAR
4.	Informe Ejecutivo Anual
5.	Informe de Control Interno Contable
6.	Valoración de Auditaje Institucional
7.	Plan de Mejoramiento
8.	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

En cuanto al cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 5 que hace referencia al mejoramiento continuo, objetivo que es evaluado en más de un 50% con base en calificaciones otorgadas por entes de control y por lo tanto obedecen a evaluaciones objetivas de la gestión institucional.

El fortalecimiento de la Cultura de Mejoramiento Continuo, ha sido tal vez una de las principales directrices en la Entidad en sostenimiento del SGC durante los 10 últimos años donde la aprehensión de los principios de calidad hoy se reflejan en resultados tangibles y cuantificables que respaldan el cumplimiento del 80% del Objetivo de Calidad Nro. 5 el cual finalmente se constituye en el pilar de un Sistema de Gestión de la Calidad: El Mejoramiento Continuo.

Respecto al indicador de acciones correctivas se debe mencionar que alcanzo 71% de la meta fijada las cuales corresponden a hallazgos y observaciones identificadas en las auditorías internas y por tal razón no se lograron cerrar, pero que se encuentran en trámite de ser adoptadas.

El indicador de plan de mejoramiento alcanzó el 73%, debido a que las acciones correctivas del plan fueron resultado de las auditorías internas realizadas en el tercer y cuarto trimestre del 2016, por lo tanto a 31 de diciembre algunas de estas acciones estaban pendientes de ser ejecutadas.

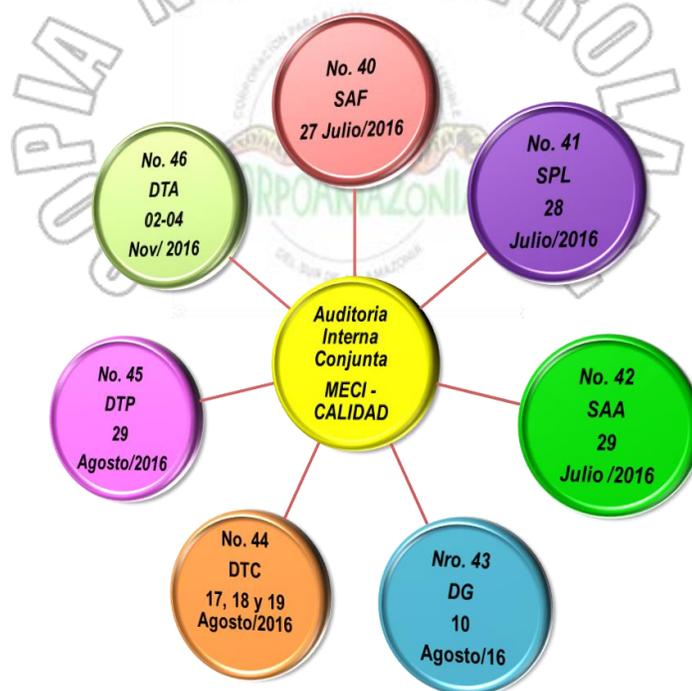
	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

3.RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD

El Ciclo de Auditorías Internas Conjuntas MECI – CALIDAD, fue desarrollado bajo el objetivo de verificar el Seguimiento a las acciones correctivas de las No Conformidades – NC - identificadas en la Auditoría Interna vigencia 2016 y mapa de riesgos operativos vigencia 2016, de esta manera, evaluando todos los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad SGC y los elementos del Modelo Estándar de Control Interno.

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 CONJUNTAS MECI – CALIDAD 2016



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

El procedimiento de las auditorias se realizó en la vigencia 2016 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 No Conformidades – NC-identificadas en la Auditoría Interna en 2015 y mapa de riesgos 2015”*

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

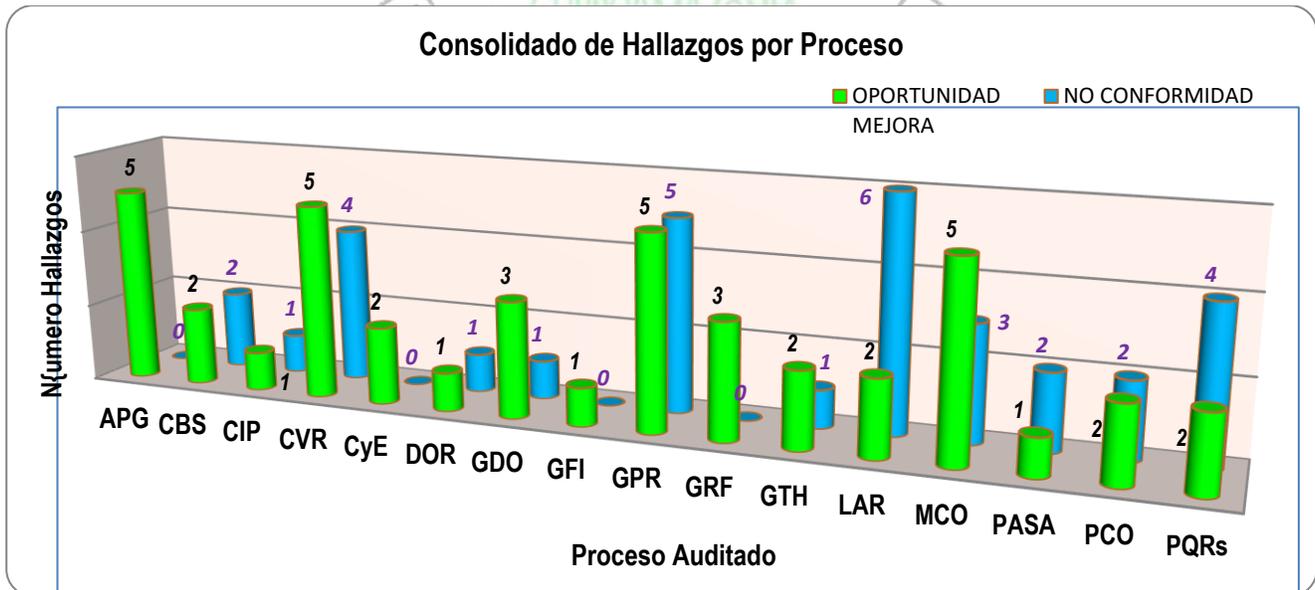
Los procesos identificados en CORPOAMAZONIA contribuyen al desempeño de la entidad de la gestión institucional, integrando el Sistema de Control Interno, Sistema de Información, Sistema Integrado de Gestión, Gestión Documental, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Desarrollo Administrativo SISTEDA, 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
35 (45 %)	42 (55 %)	77 (100 %)

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016



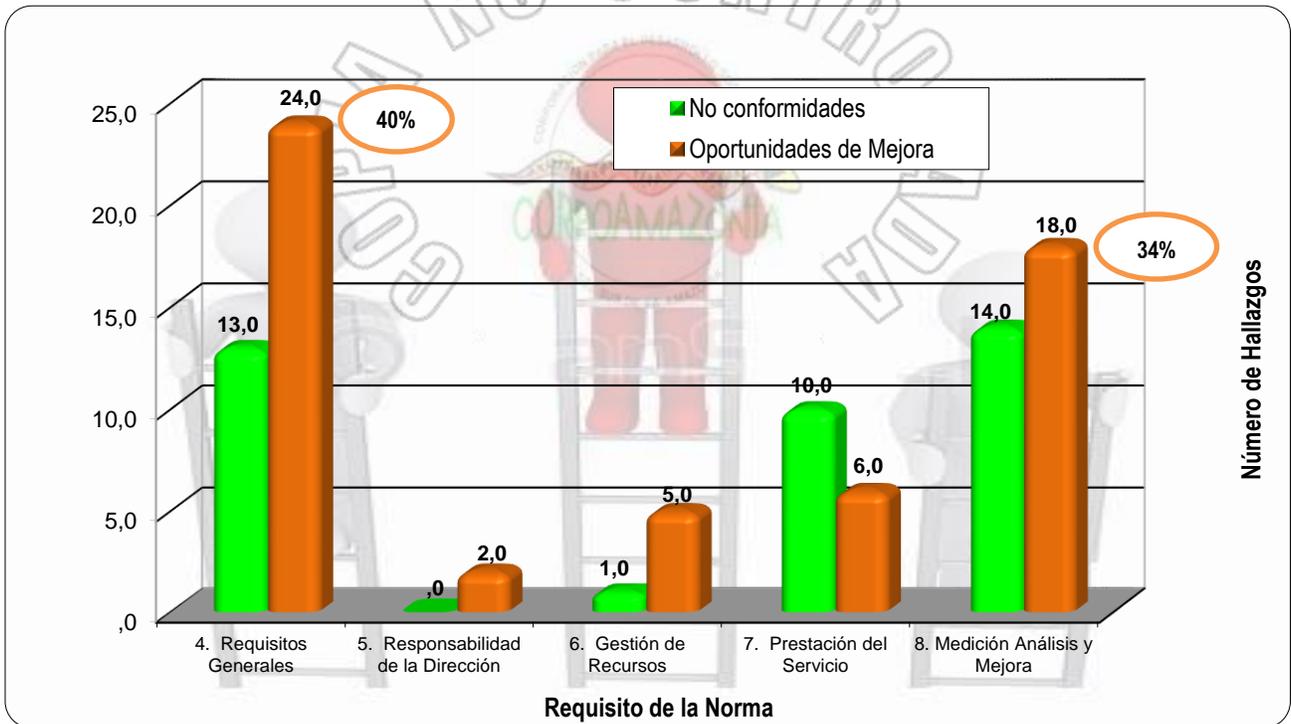
Del total de los hallazgos de la Auditoría Interna 2016, el 45 % son no conformidades y el 55 % oportunidades de mejora; el mayor número de no conformidades y oportunidades de mejora se presentaron en los procesos misionales de Licenciamiento Ambiental (LAR), Control y Vigilancia (CVR), Gestión de proyectos (GPR), en el proceso de Evaluación, Mejoramiento Continuo (MCO) y en el procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos (PQR).

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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

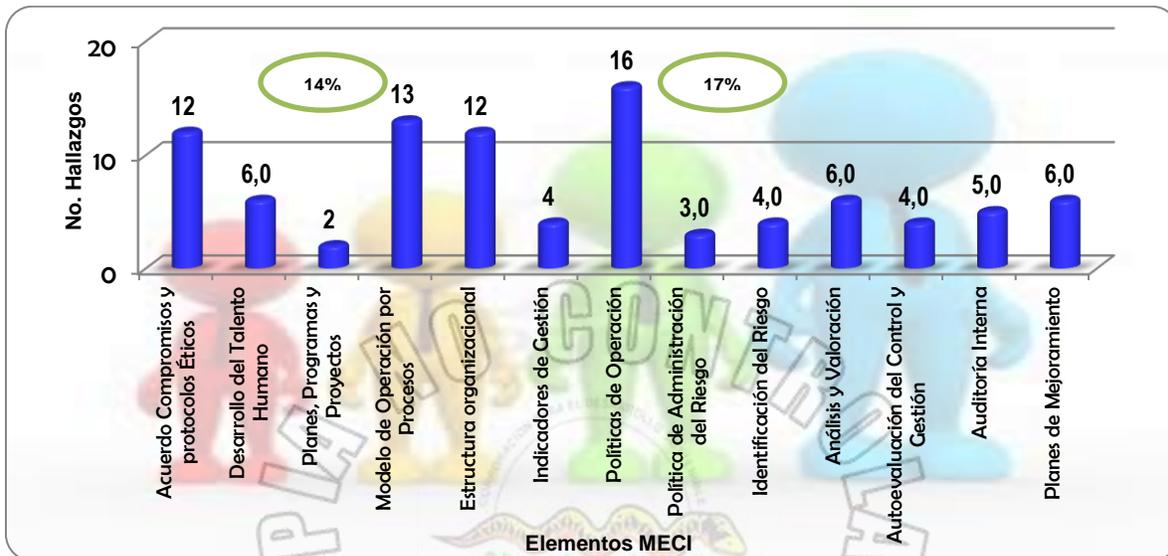
Como se observa en la Gráfica 9, al realizar el análisis de los resultados de la Auditoría Interna con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, se puede observar que los hallazgos se concentran en el numeral 4, correspondiente a “Requisitos Generales” (numerales 4.1, 4.3, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 y 4.2.4) con una participación del 40% del total, seguido por el numeral 8, “Medición Análisis y Mejora”, (numerales 4.1, 4.3, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 y 4.2.4) con el 34%, el numeral 8 (8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3), representa el 34 % de los hallazgos.

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



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

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



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

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 Control de Evaluación y Seguimiento del componente Autoevaluación Institucional, lo que permite determinar que las acciones que se deben implementar garanticen el cumplimiento de los objetivos para el cumplimiento de la implementación y seguimiento del nuevo MECI 2014.

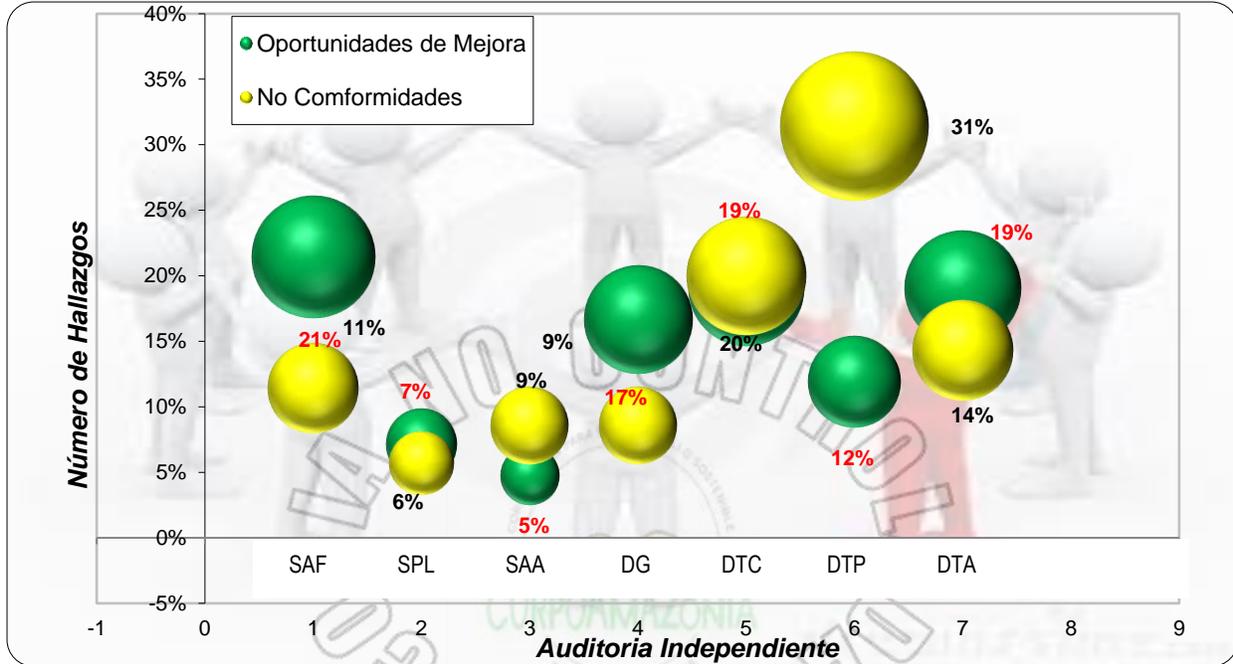
3.3. ANÁLISIS POR AUDITORIA

En la Gráfica 11, se observa los hallazgos de auditorías internas, clasificados por auditorías independientes, realizados a la Dirección General – DG, Subdirecciones de Planificación - SPL, Administración Ambiental – SAA, Administración Financiera - SAF y en las Direcciones Territoriales de Putumayo - DTP, Caquetá – DTC y Amazonas - DTA; resultados que se presentan tanto para oportunidades de mejora, como para no conformidades con un porcentaje del 13 % en la DG del total de las auditorías, en SPL el 6 %, en SAA el 6%, en SAF el 17%, en DTP, 21 % en la DTC el 19% y en la DTA el 17 %.

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 los primeros, tuvieron mayor cantidad de auditorías (3 territoriales).

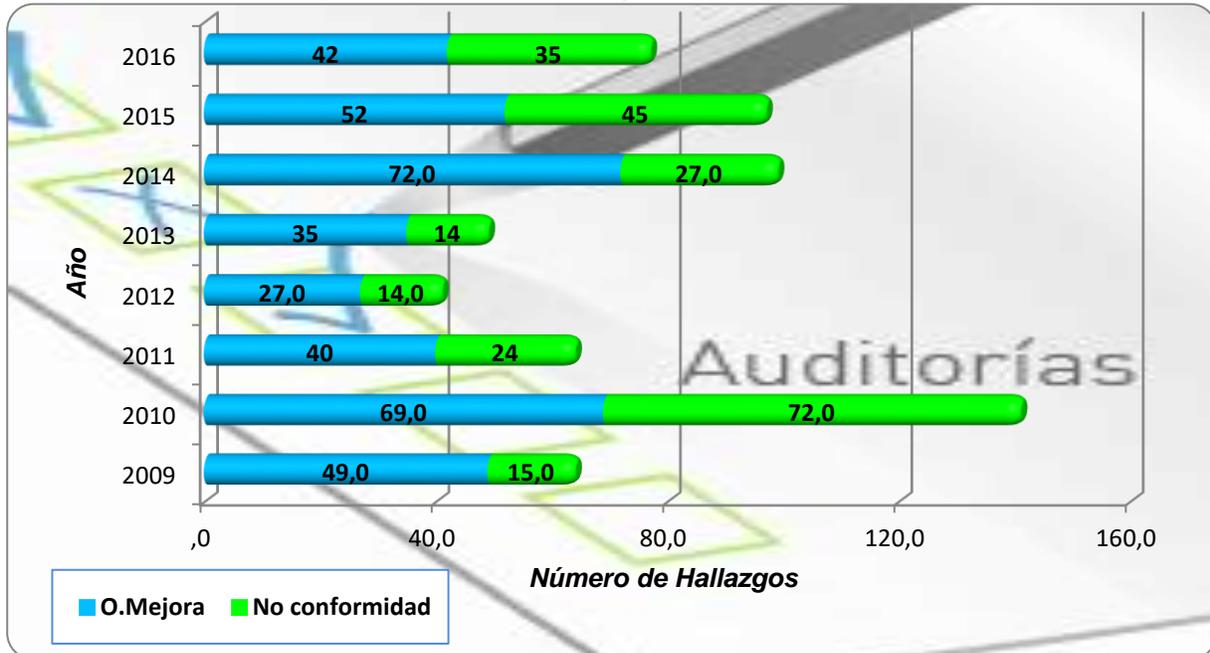
A través del análisis de los resultados de los hallazgos compuestos por las observaciones y no conformidades se determina la conformidad de la planeación, ejecución verificación y actuación del sistema de Gestión de la calidad de acuerdo a las normas NTC GP1000:2009 e ISO 9001: 2008 y que se debe fortalecer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

GRÁFICA 11. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR AUDITORIA



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

Comparativo con vigencias anteriores.



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2009 – 2016

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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 2016, 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 por prestación de servicios para la operatividad de los diferentes procesos entre ellos los procesos misionales son intermitentes, generando falta de continuidad en las actividades y controles de GPR, LAR y CVR.
- ✓ Escaso 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.
- ✓ Baja capacitación y escasa actualización de los auditores internos de la entidad.
- ✓ Los informes de interventoría y/o supervisión no son lo suficientemente rigurosos en el control y seguimientos de las obligaciones contractuales.

Fortalezas

- ✓ En el proceso de Desarrollo Organizacional se cuenta con el instrumento de planificación que para la entidad es el Plan de Acción “Ambiente para la Paz” 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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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 continúa con 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 con la designación de un profesional de apoyo.
- ✓ Las acciones planificadas y ejecutadas del programa de bienestar social, ha mejorado el sentido de pertenencia con la Entidad.
- ✓ Se evidencia personal capacitado y competente para la ejecución de las tareas.
- ✓ Se observa un avance significativo en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, liderado por un profesional en Salud Ocupacional.
- ✓ Se observa compromiso y disposición por parte del equipo humano de la Corporación de la jurisdicción con la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Implementación rigurosa del Cobro persuasivo de las multas de procesos sancionatorios.
- ✓ La actualización del sistema de información SISA que es una herramienta muy

Oportunidades:

- ✓ Fortalecer la valoración de la matriz de riesgos operativos 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 y las encuestas de satisfacción.
- ✓ Fortalecimiento del sistema de comunicaciones e información pública.

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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, CVR y GPR.

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.
Continuidad en la contratación del personal para los diferentes procesos, especialmente para los procesos misionales.
Ampliar el número de auditores internos por medio de la formación y capacitación en auditoría.
Acompañamiento y asesoría permanente a las Direcciones Territoriales desde las Subdirecciones y Dirección General

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

4.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

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

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

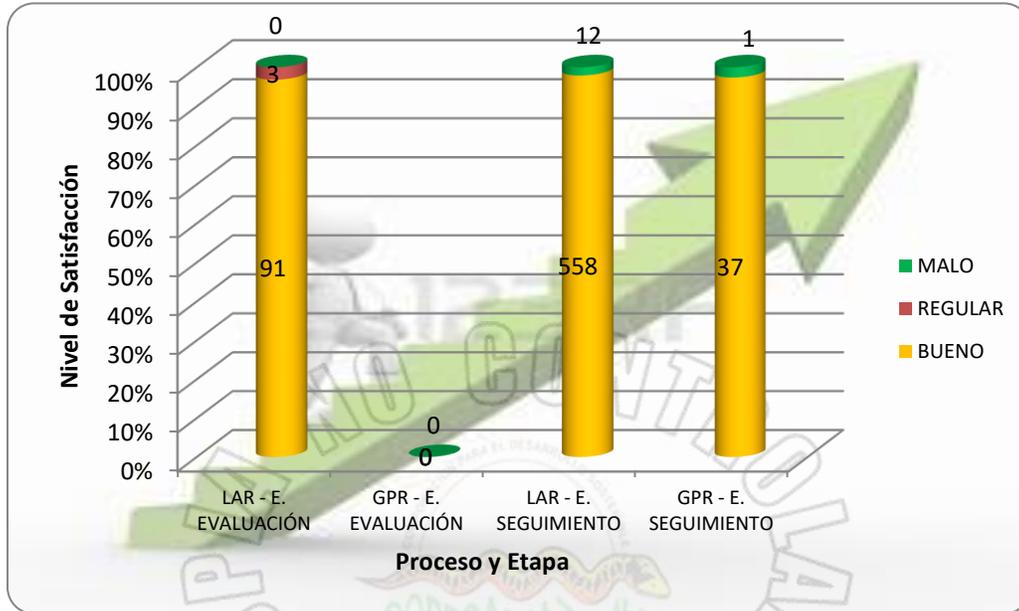
Respecto a los procesos LAR y GPR, tanto en la etapa de seguimiento, el nivel de satisfacción es BUENO, siendo en todos los casos más del 98% de los encuestados quienes respaldan esta afirmación, lo cual evidencia el interés que ha puesto la Corporación en toda su área de jurisdicción a través de sus 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 2016 en GPR en la etapa de evaluación no se realizaron encuestas de satisfacción en este proceso debido a que en esta vigencia se presentó cambio de Administración y dando cumplimiento al decreto 1200 de 2004 se elaboró el Plan de Acción institucional”, como instrumento donde se definen las acciones e inversiones que se adelantarán en el área de su jurisdicción, Plan de Acción 2016-2019 “**Ambiente para la Paz**”, fue aprobado el 30 de Junio de 2016 como instrumento donde se definen las acciones e inversiones que se adelantarán en el área de su jurisdicción y quedaron elaborados los proyectos para aprobación y ejecución en la siguiente vigencia.

TABLA 3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PROCESOS LAR Y GPR – 2016

PROCESO	ETAPA DE EVALUACIÓN			ETAPA DE SEGUIMIENTO		TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL CALIFICACIÓN BUENO
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	MALO		
LAR	91	3	0	558	12	664	649
	97%	3%	0%	90%	2%		98%
GPR	0	0	0	37	1	38	37
	92%	8%	0%	97%	3%		97%

GRÁFICA 13. RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

Etapa de Evaluación

En la etapa de evaluación de LAR solo 3% usuarios del departamento del Amazonas, Caquetá y Putumayo se mostraron insatisfechos en referencia al tiempo de duración del 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 98% 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 propuestas, aprovechamiento y aumento de la efectividad.

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

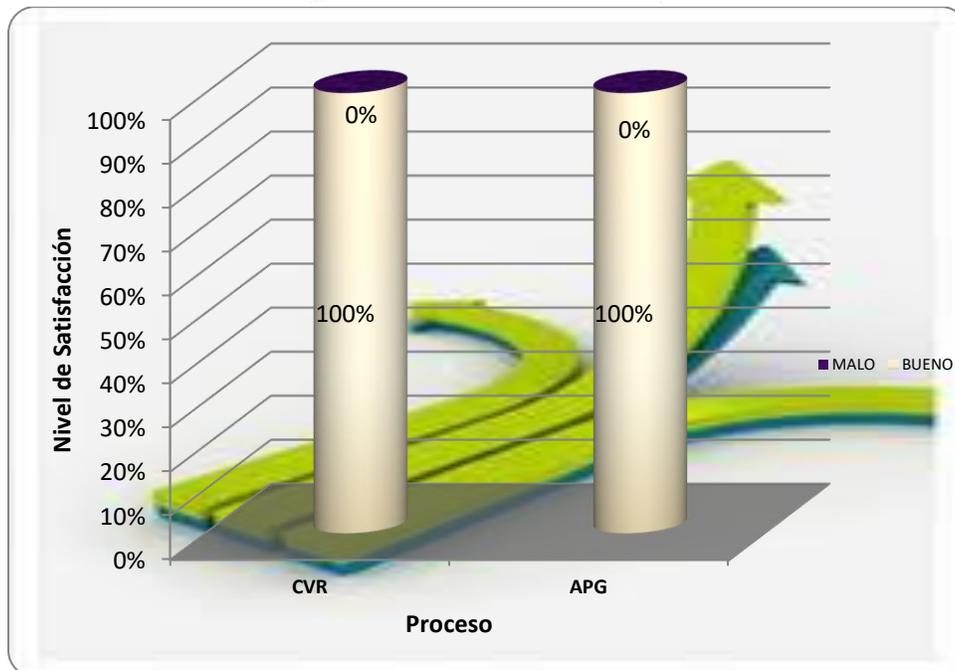
4.1.2. Proceso Control y Vigilancia - CVR y Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental - APG

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	101	1	102	99%
	99%	1%		
APG	73	0	73	100%
	100%	0%		

GRÁFICA 14. RESULTADOS DE ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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 99% de los encuestados expresaron satisfacción.

Como recomendaciones que surgieron de los usuarios fueron:

- *Seguir Divulgando temas de gran importancia como la educación ambiental con más frecuencia 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.*
- *Utilizar los diferentes medios de comunicación y redes sociales para socializar temas de educación ambiental y control y vigilancia*



La percepción de los usuarios del proceso es excelente, en cuanto a las capacitaciones de los recursos naturales en cuanto a la oportunidad de respuesta y participación, entre las observaciones que realicen un mayor acompañamiento de la Corporación en cuanto al número de capacitaciones.

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:

- ✓ Continuar brindando asesoría en Gestión de Proyectos, Planes de Desarrollo Departamental y Regional, Trámites de Flora, lineamientos internos en la mesa regional forestal, Fauna Silvestre, Ruido y control y vigilancia
- ✓ Mayor acompañamiento con respecto a capacitaciones a los usuarios de los recursos naturales.
- ✓ Diseño de estrategias para la prevención y control de ruido en los departamentos de Amazonas, Caquetá y Putumayo, deben mejorar este aspecto en próximas asesorías que se desarrollen.
- ✓ Buen manejo del tema por parte de los profesionales de CORPOAMAZONIA.
- ✓ Excelente ejercicio 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 se ha esforzado por brindar asesorías claras, puntuales y de interés para los participantes.

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Corpoamazonia cuenta con personal idóneo para prestar asesoramiento a Entidades Públicas y Privadas quienes consideran que se brindó un buen servicio en el desarrollo de las actividades programadas para dar a conocer los temas previamente concertados.

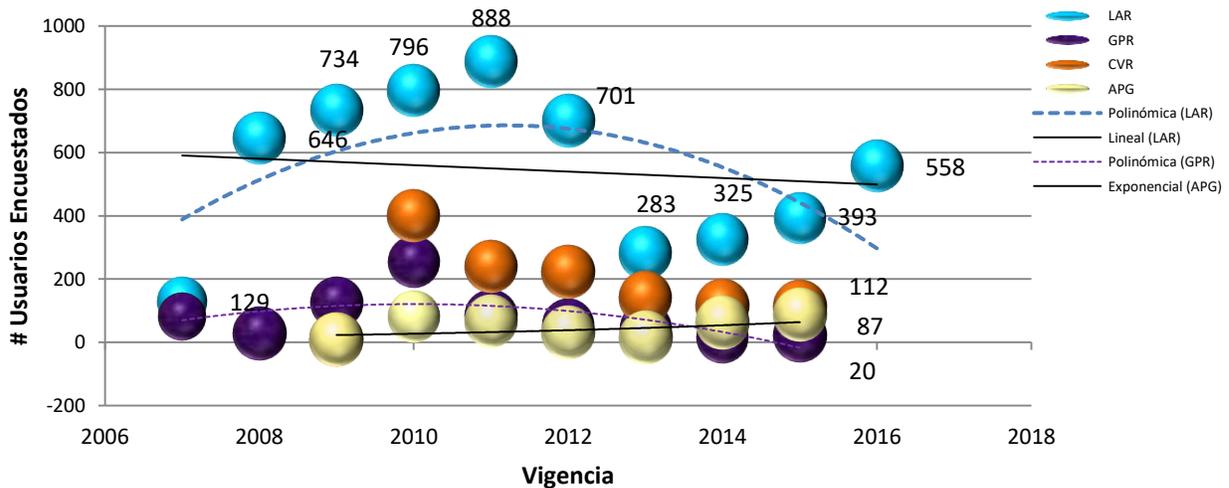
Comparativo con vigencias anteriores

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%
2016	558	94%	37	97%	102	99%	73	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 2016, 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 2016

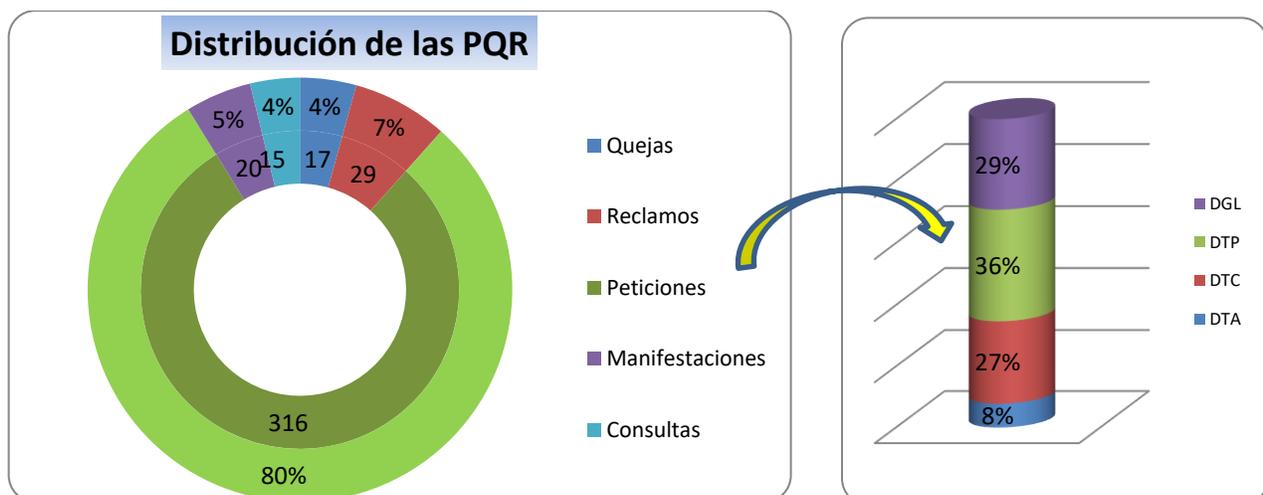
Dependencia	Total Radicadas	Terminadas Después de Tiempo	En Tramite	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
DTA	31	5	0%	26	84%
DTC	107	36	2	69	64%
DTP	143	37	3	103	72%
DGL	116	14	3	99	85%
TOTAL	397	92	8	297	75%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2016

En la Gráfica 16, se observa la distribución de las **397** (100%) PQR recibidas en el 2016, de las cuales el 80% del total, se concentran en los derechos de petición, el 7% son reclamos, el 4% son quejas, el 5% manifestaciones y el 4% consultas.

Con respecto a la distribución de PQR por dependencias, se obtuvo los siguientes resultados; el 29% del total de los PQR, fueron asignados a la Dirección General, el 27% fueron atendidas por la DTC, el 8% asignadas a DTA y el 36% a la DTP.

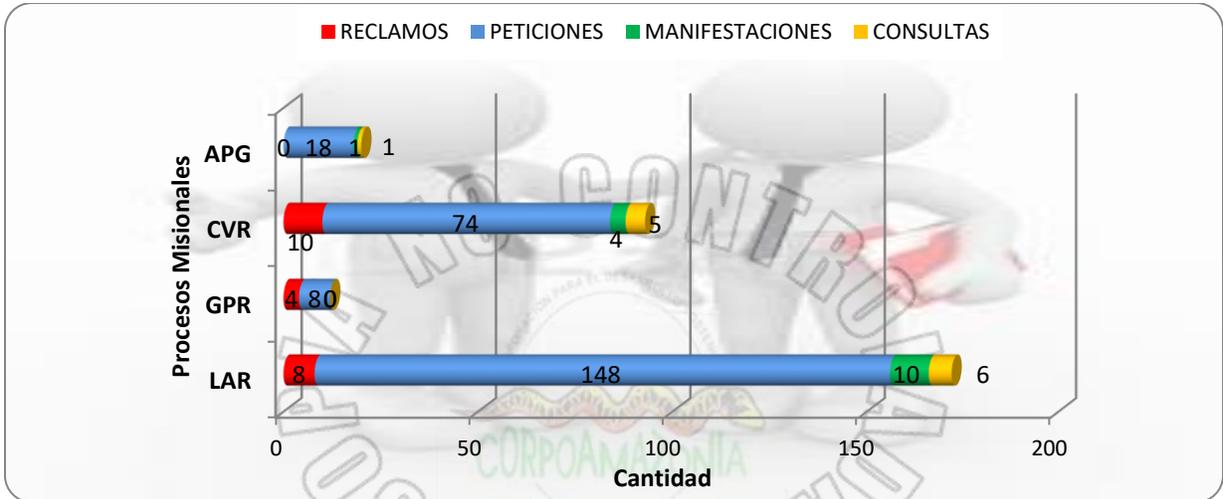
GRÁFICA 16. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR Y SU DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2016

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 172 PQR; el proceso de Control y Vigilancia CVR, reportó 93 PQR, en el proceso de APG fueron atendidos 20 PQR y el proceso de Gestión de Proyectos GPR, reportó 12 PQR.

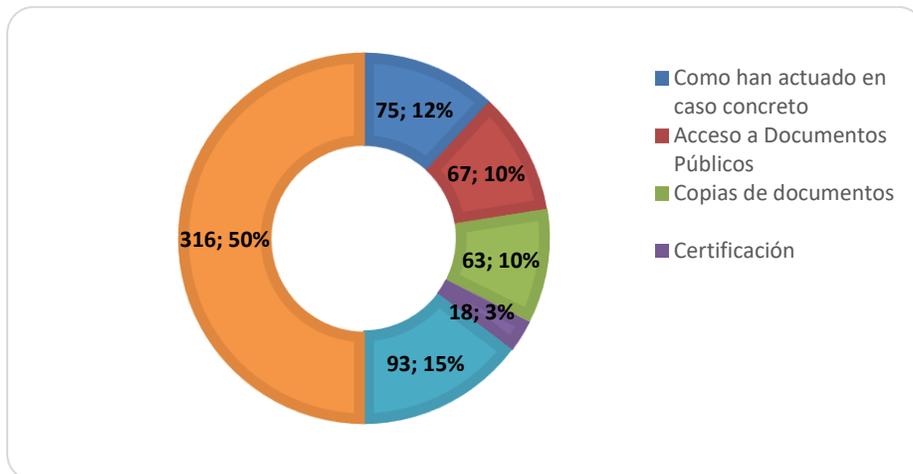
GRÁFICA 17. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PQR POR PROCESO MISIONAL



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2016

Los Derechos de Petición, se clasifican en tipos de información, como se muestra en la GRÁFICA 18, donde 75 peticiones se refieren a *Cómo se ha actuado en caso concreto*, 67 son *copias de documentos*, 63 solicitudes de *acceso a documentos públicos*, 18 son *certificaciones* y 93 solicitudes para actuar en caso concreto. Las solicitudes de *Cómo se ha actuado en caso concreto*, fueron atendidas principalmente por el DGL y las *solicitudes para actuar en caso concreto* por la DTC.

GRÁFICA 18. CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN SEGÚN TIPO



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2016

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

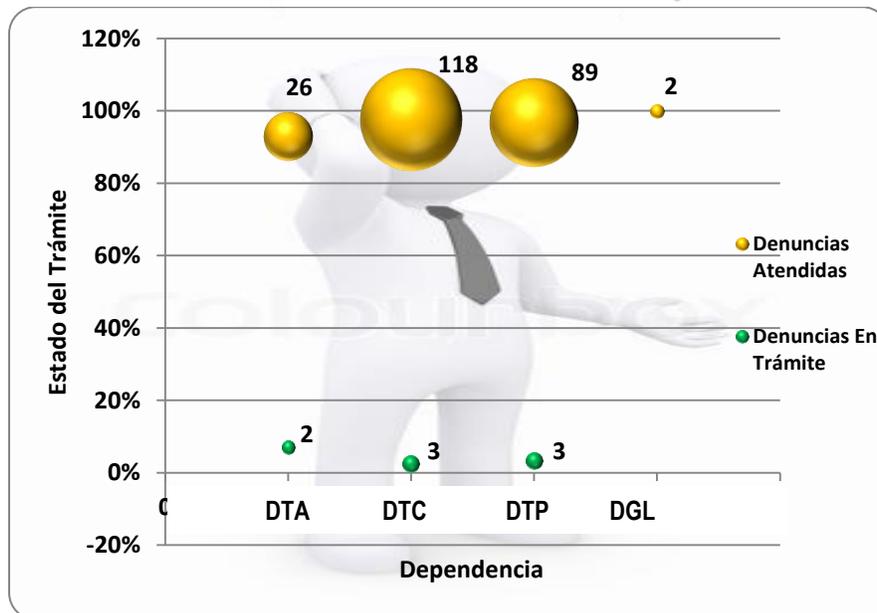
4.2.2 Denuncias Ambientales

En cuanto a las Denuncias Ambientales presentadas ante la Corporación, a continuación se presenta el reporte consolidado para el Año 2016 (Consultar [ANEXO H](#). Reporte Anual de Denuncias Ambientales 2016).

TABLA 7. CONSOLIDADO ANUAL DENUNCIAS AMBIENTALES

Territorial	Total Asignadas	En Trámite	%Total Trámite	Total Atendidas	%Total Atendidas
Dirección Territorial Amazonas	28	2	7%	26	93%
Dirección Territorial Caquetá	121	3	2%	118	98%
Dirección Territorial Putumayo	92	3	3%	89	97%
Dirección General	2	0	0%	2	100%
TOTAL CORPOAMAZONIA	243	8	3%	235	97%

GRÁFICA 19. CONSOLIDADO ANUAL DENUNCIAS AMBIENTALES



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2016

En la Gráfica 19, *Consolidado anual de las denuncias ambientales*, se observa que fueron atendidas el 97 % del total de las denuncias asignadas (243), la dependencia que atendió mayor número de denuncias, fue la DG con el 100%, seguida de la DTC con un 98%, DTP atendió el 97% y la DTA el 93%.

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

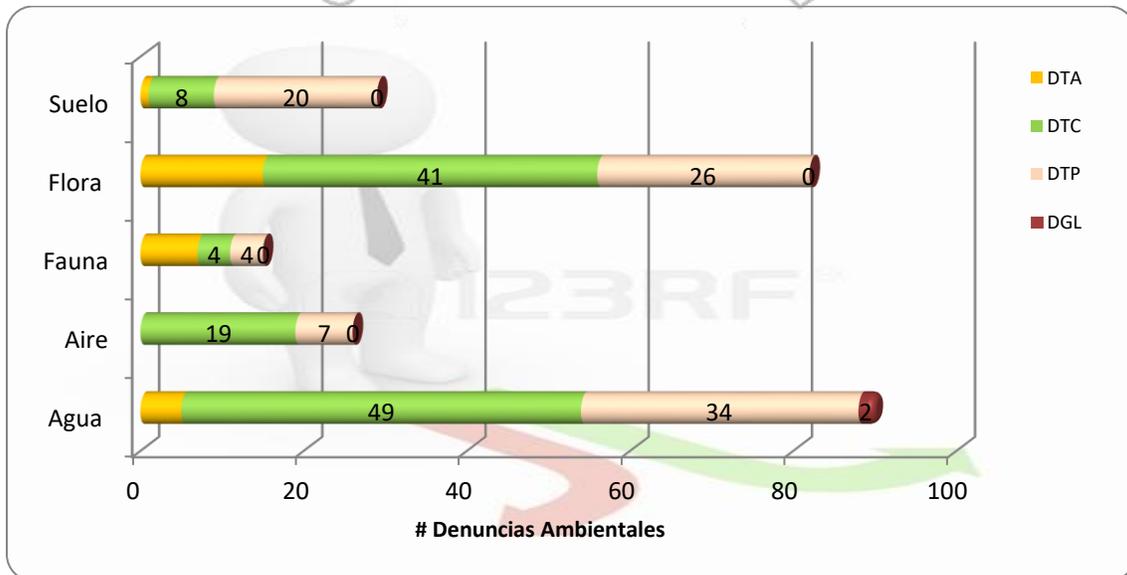
En la clasificación de las denuncias ambientales por recurso natural afectado, se identifica que los recursos que recibieron mayor número de denuncias fueron el recurso Agua (90 denuncias), representando con un 37% del total, el recurso flora (82 denuncias) con el 33 % y el recurso aire (26 denuncias) con un 10%, 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	5	0	7	15	1	28
DTC	49	19	4	41	8	121
DTP	34	7	4	26	20	91
DGL	2	0	0	0	0	2
Total	90	26	15	82	29	242

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2016

GRÁFICA 20. DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL AFECTADO



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2016



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 82% en el año 2015 al 75% en el 2016 y en denuncias ambientales aumentó la atención oportuna del 91 % al 96 %, en ambos casos incumpliendo con el indicador.

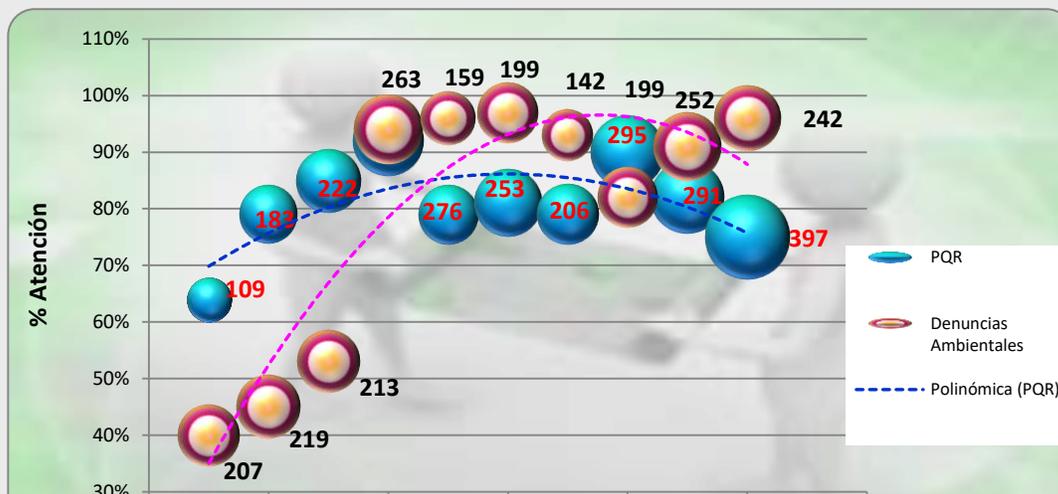
Se hace necesario la implementación de acciones de mejora, que se enfoquen en mejorar los tiempos de atención, las respuestas efectivas a los usuarios así como disminuir la presión sobre los recursos naturales, especialmente flora y agua, para el caso de las denuncias ambientales.

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%
2016	397	75%	242	96%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2016

GRÁFICA 21. COMPORTAMIENTO DENUNCIAS Y PQRs



	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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	651	556	95	85%	15%
GPR	40	36	4	90%	10%
Total	691	592	99	86%	14%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

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
El usuario no ha cumplido con la entrega de la información requerida por la Corporación	15	22,7%
No se están realizando las visitas técnicas de seguimiento en los tiempos estipulados en los manuales LAR	11	16,7%
Amerita apertura del Proceso Administrativo Sancionatorio Ambiental pertinente, por el presunto incumplimiento a las obligaciones impuestas en la Resolución	8	12,1%
No cumplimiento a las obligaciones se desarrolle en su totalidad	7	10,6%
Falta anexar el Plano de localización del proyecto	6	9,1%
Falta visita de seguimiento para poder calcular de determinar el estado del aprovechamiento, que permita posteriormente evaluar el cálculo de tasa de aprovechamiento forestal único	5	7,6%
Aclaración de coordenadas geográficas	5	7,6%
Formato concepto técnico no es acorde con lo establecido en el Manual LAR , falta información para continuar con el trámite	4	6,1%
Sin soporte de pago de visita de seguimiento.	3	4,5%
se evidencia resoluciones de otorgamiento vencidas y sin seguimiento para tramites forestales	2	3,0%
Total	66	100,0%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2016
	<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	0	0	0	1	1	16,7%
no se encuentra fijado el formato F-GDO-013-de campo de notas de inventario	0	0	1	0	1	16,7%
Acta de socialización elaborada en plantilla que no corresponde	0	0	1	0	1	16,7%
Se evidencia porcentaje de cumplimiento bajo de acuerdo a las actividades del proyecto	0	0	0	1	1	16,7%
Documentación con fecha que no concuerda con los POA y los cronogramas de trabajo	0	0	0	1	1	16,7%
Formatos de seguimiento de proyectos F-SIP 006 parcialmente diligenciados.	0	0	0	1	1	16,7%
El expediente no se encuentra organizado cronológicamente	0	0	0	0	0	0,0%
Demora en el proceso licitatorio.	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	0	0	2	4	6	100%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

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 que 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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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 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 ©	NO CONFORME ©	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%
2016	691	592	99	86%	14%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2016

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%
2016	20	14	6	70%	30%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2016

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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	= (No. de metas cumplidas/No. de metas definidas) x 100%	95%	80%	100% 
	% de Ejecución Anual del Plan de Acción	= (Inversión ejecutada/Inversión programada) x 100%	88%	80%	100% 
	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	83%	60%	100% 
DOR	Valoración del Ambiente y Desarrollo Institucional – EDI.	Resultado de Encuesta EDI aplicada a nivel nacional por el DANE.	85%	80%	100% 
	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema	Recursos Ejecutados Oportunamente / Recursos Programados x 100	100%	80%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

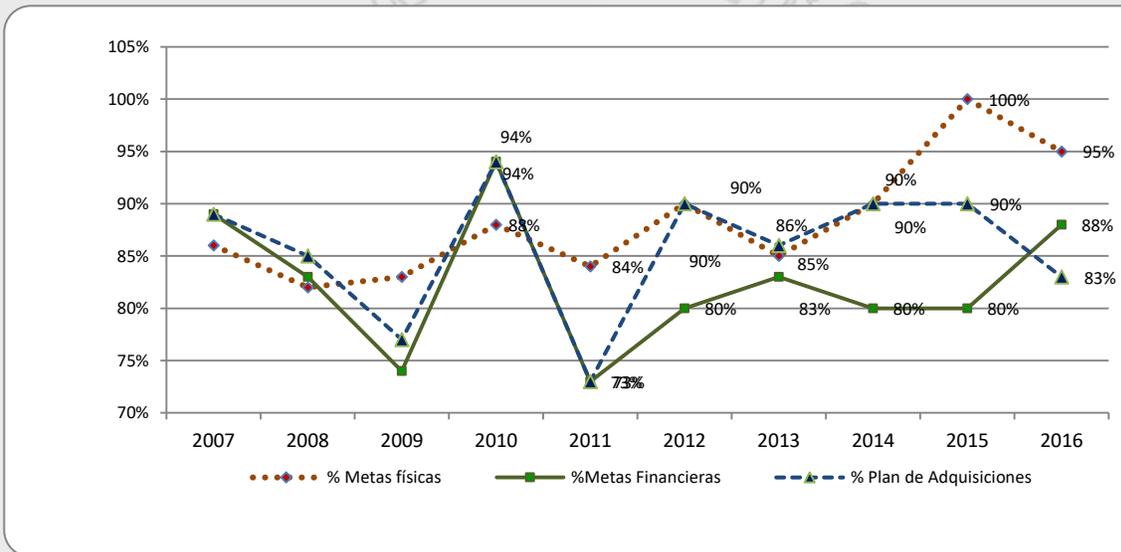
	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

PLANIFICACIÓN CORPORATIVA - PCO:

Como se puede observar los indicadores del proceso de Planificación Corporativa cumplieron la meta en la vigencia 2016 (% 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 2016-2019 Formulado en la vigencia 2016 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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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%	57%	80%	71% 
	% de Acciones de Mejora Implementadas	= (No. de Acciones de Mejora adoptadas/ No. de Acciones de Mejora Planteadas) x 100%	64%	60%	100% 
	% de Derechos de Petición Atendidos por fuera de Iso tiempos	(Derechos de Petición Atendidos por fuera de los tiempos /Derechos de Petición Recibidos) x 100%	21%	≤20%	95% 
	% de Denuncias Ambientales Atendidas	(Denuncias Ambientales Atendidas/ Denuncias Ambientales Recibidas) x 100%	66%	80%	83% 
CYE	Informe Ejecutivo Anual	Resultado emitido por el Departamento de la Función Pública - DAFP	80%	80%	100% 
	Informe de Control Interno Contable	Resultado Emitido por la Contaduría General de la Nación - CGN	94%	80%	100% 
	Valoración de Auditaje Institucional	Resultado Emitido por la Contraloría General de la República - CGR	82%	80%	100% 
	Plan de Mejoramiento	(# actividades programadas/Total actividades ejecutadas)*100	58%	80%	73% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

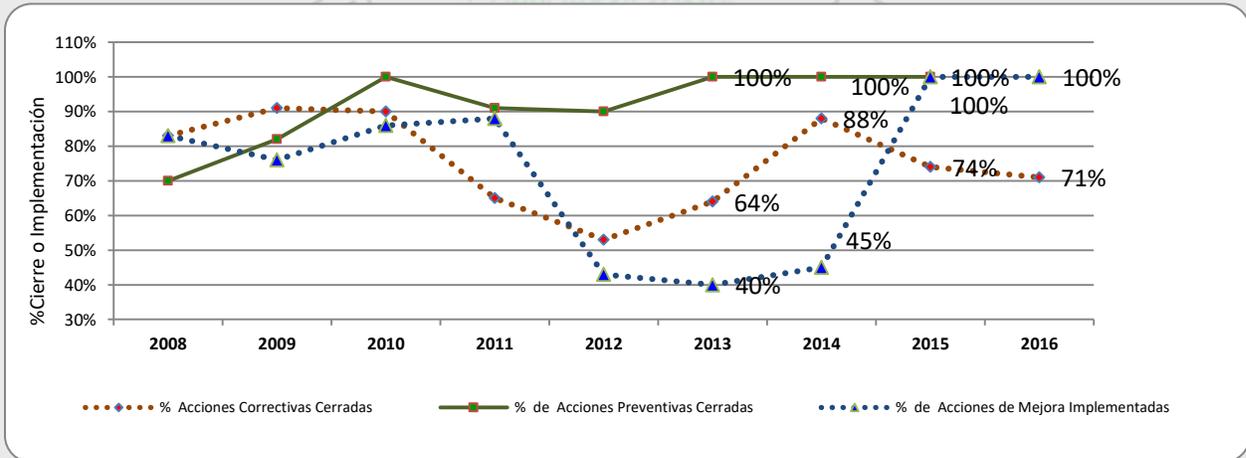
	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

MEJORAMIENTO CONTINUO - MCO: Se logró dar cumplimiento a 4/8 indicadores establecidos para el proceso, respecto a los indicadores de que no lograron cumplir (Acciones correctivas) con la meta, se debe mencionar que el 71%, 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 2017.

Así mismo se encuentran las AC generadas de la auditoria externa de ICONTEC, acciones que se están programadas para cerrarse en el primer semestre de 2017.

GRAFICA 23. COMPORTAMIENTO INDICADORES MCO



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2016

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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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	Porcentaje (%) de Seguimiento	= (No. de Expedientes con Visita de Seguimiento Oportuna/No. Expedientes que requerían Visita de Seguimiento en el periodo evaluado) x 100	89%	100%	89% 
	% de cumplimiento de tiempos de acuerdo al LAR	$\frac{SEXP\ LAR}{SEXP\ OT} \times 100\%$ EXP LAR = Número de Expedientes que cumplen con los tiempos establecidos en el manual LAR. EXP OT = Número de Expedientes Otorgados en el trimestre	30%	23%	100% 
	Tiempo promedio de duración del trámite	Tiempo Promedio de duración de todos los trámites ambientales (LA, PE, AU, CO, CE)	128	87	70% 
	Ejecución de procesos Sancionatorios Ambientales	(No. de procesos fallados/No. total de procesos activos) x 100%	30%	≥10%	100% 
	% Expedientes Conformes LAR	=(No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	98%	80%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR	Calificación ETAPA DE EVALUACIÓN	98%	90%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR	Calificación ETAPA DE SEGUIMIENTO	98%	90%	100% 
	Porcentaje de Municipios de la Jurisdicción asesorados y apoyados en acciones de gestión ambiental urbana	$MAEAGAU = \frac{MAEAGAU_{av}}{MAEAGAU_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de municipios asesorados o asistidos en la inclusión del componente		100%	100%	100% 

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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
	ambiental en los procesos de planificación y ordenamiento territorial, con énfasis en la incorporación de las determinantes ambientales para la revisión y ajuste de los POT	$MAAICAPOT = \frac{MAAICAPOT_{av}}{MAAICAPOT_{ppv}} \times 100$			
	Porcentaje de áreas protegidas declaradas	$APRPME = \frac{APRPME_{av}}{APRPME_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de áreas protegidas con planes de manejo en ejecución	$APRPME = \frac{APRPME_{av}}{APRPME_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de suelos degradados en recuperación o rehabilitación	$HSDRR = \frac{HSDRR_{av}}{HSDRR_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de áreas de ecosistemas en restauración, rehabilitación y reforestación	$HERRR = \frac{HERRR_{av}}{HERRR_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de avance en la formulación y/o ajuste de los planes de ordenación y manejo de cuencas (POMCA), planes de manejo de acuíferos (PMA) y planes de manejo de microcuencas (PMM)	$AFAPOMCAM = \frac{AFAPOMCAM_{av}}{AFAPOMCAM_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de avance en la implementación del plan de ordenación forestal	$IPOF = \frac{IPOF_{av}}{IPOF_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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
	Porcentaje de implementación del programa regional de negocios verdes por la autoridad ambiental	$\text{IPRNV} = \frac{\text{IPRNV}_{\text{av}}}{\text{IPRNV}_{\text{ppv}}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de especies amenazadas con medidas de conservación y manejo en ejecución	$\text{EIMPCME} = \frac{\text{EIMPCME}_{\text{av}}}{\text{EIMPCME}_{\text{ppv}}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Ejecución de acciones en educación ambiental	$\text{AEAE} = \frac{\text{AEAE}_{\text{av}}}{\text{AEAE}_{\text{ppv}}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de entes territoriales asesorados en la incorporación, planificación y ejecución de acciones relacionadas con cambio climático en el marco de los instrumentos de planificación territorial	$\text{ETAPEARCC} = \frac{\text{ETAPEARCC}_{\text{av}}}{\text{ETAPEARCC}_{\text{ppv}}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Recursos Externos de Inversión Gestionados con Proyectos	$\text{REIGP} = \frac{\text{REIGP}_{\text{av}}}{\text{RIPP}_{\text{ppv}}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Seguimiento a conformación de expedientes	$\text{EPIAC} = (\text{EPIAC} / \text{EPIAR}) * 100$	95%	80%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente	ETAPA DE SEGUIMIENTO Bueno (SI) (-- %) Malo (NO) (-- %)	97%	90%	100% 
CVR	Municipios con acceso a sitios de Disposición Final de Residuos Sólidos Técnicamente adecuados y Autorizados	$\text{MCR} = (\sum \text{Mun. R.S} / \text{Mun Total}) * 100$	74%	60%	100% 

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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
	Control de Disposición de Residuos Sólidos en Municipios	= No. Municipios con PGIR con seguimiento /No. Total de Municipios con PGIR) *100	35%	≥10%	100% 
	Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos en seguimiento	PSMV Ttotal = (PSMV s/ Mun Tot)*100	93%	90%	100% 
	Cumplimiento Promedio de Metas de Reducción de Carga Contaminante, en Aplicación de la T.R	PROMCM DBO5 = (∑i CM DBO5I / No. Cuerpo de agua o tramo)	79%	50%	100% 
		PROMCM SST = (∑i CM SST / No. Cuerpo de agua o tramo)	79%	50%	100% 
	Ejecución de los Procesos Sancionatorios Ambientales	(Número de procesos fallados/ Número total de procesos Activos en CVR)*100%	23%	≥10%	100% 
APG	% de Asesoría Realizadas	= (No. de Asesorías Realizadas oportunamente / No. de Asesorías Solicitadas) x 100	100%	60%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente Otros Procesos	Calificación	97%	90%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

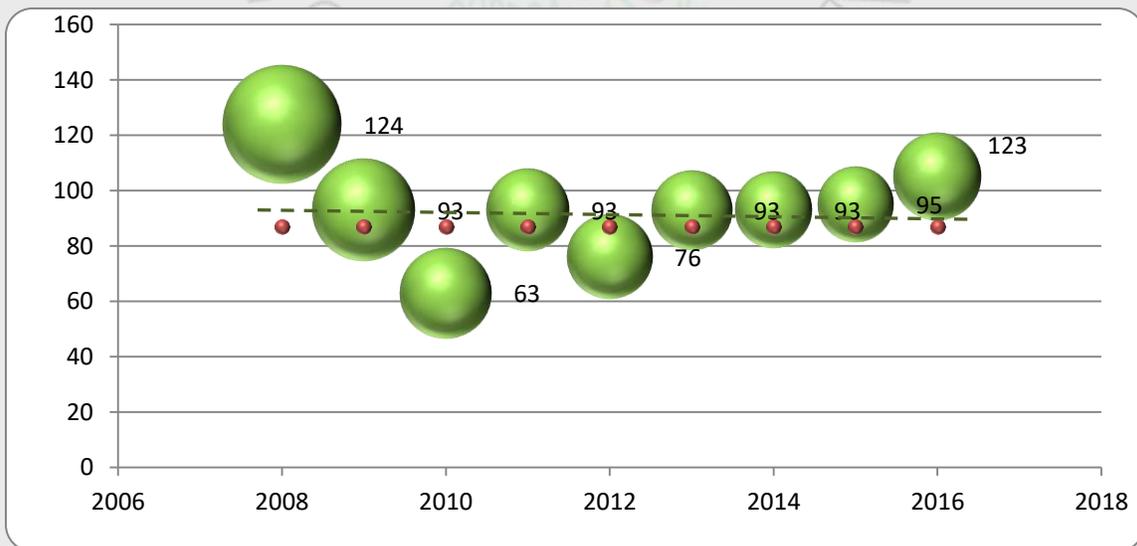
	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

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

Como se puede observar en la gráfica 24 referente al cumplimiento del indicador tiempo efectivo de trámite no fue cumplida al 100% ya que en este año fue muy particular ya que se dio cumplimiento al decreto 1200 de 2004 se elaboró el Plan de Acción institucional”, como instrumento donde se definen las acciones e inversiones que se adelantarán en el área de su jurisdicción, Plan de Acción 2016-2019 “**Ambiente para la Paz**”, fue aprobado el 30 de Junio de 2016 lo que retrasó la contratación.

GRAFICA 24. COMPORTAMIENTO INDICADOR TIEMPO EFECTIVO DE TRÁMITE – LAR



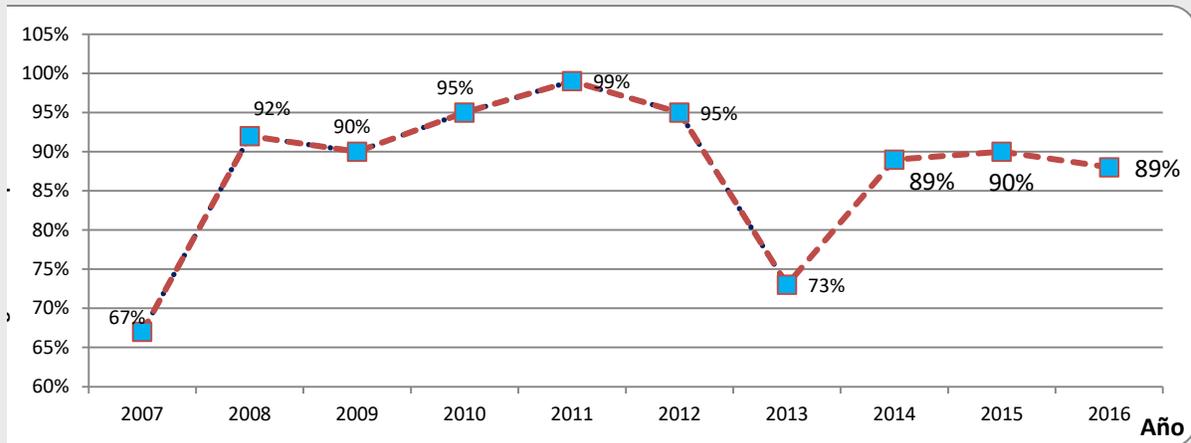
Fuente: Informes de Gestión, 2008 – 2016

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, como es la gestión de proyectos como el de gobernanza forestal donde se garantizó la contratación del personal técnico de la parte forestal y de control y vigilancia durante el año 2016.

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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 89% comparando los porcentajes logrados a lo largo de las últimas 9 vigencias, evidencia que hay que unificar esfuerzos para alcanzar la meta propuesta. (Ver GRÁFICA 26).

GRAFICA 26. COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR % SEGUIMIENTO



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2016

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 2016 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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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	= No. de estudios previos revisados /No. de estudios previos radicados con documentación completa x 100	80%	60%	100% 
	% minutas elaborados en tiempos establecidos	= No. de minutas elaboradas en los tiempos establecidos/ No. de minutas asignadas x 100	87%	70%	100% 
GFI	% del presupuesto de inversión	= (Presupuesto de inversión Ejecutado (RP) / Presupuesto Apropriado) X 100	89%	88%	100% 
	% de Recursos Propios por recaudos de libre destinación	= (Valor recaudado/ Valor apropiado) X 100	109%	92%	100% 
	% de Ejecución de Presupuesto de funcionamiento	(Presupuesto de funcionamiento Ejecutado / Presupuesto funcionamiento Apropriado) X 100	98%	92%	100% 
GRF	% de Cumplimiento de Solicitudes de Artículos Atendidos	= (No. de Artículos Solicitados Atendidos/No. de Artículos Solicitados) x 100	98,46%	90%	100% 
	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento	= (No. de actividades de mantenimiento realizadas/No. de actividades de mantenimiento requeridas) x 100%	61%	80%	75% 
GTH	% de Cumplimiento del Programa de Capacitación	= (No. de Capacitaciones Realizadas / No. de Capacitaciones Programadas) X 100%	80%	80%	100% 

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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 Actividades Realizadas / No. de Actividades Programadas) x 100%	82%	80%	100% 
	% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción	(No. de Actividades Realizadas Inducción y Reinducción / No. de Actividades Programadas Inducción y Reinducción) x 100%	100%	70%	68% 
	% cumplimiento del programa de incentivos	No. de Incentivos entregados a los funcionarios de libre nombramiento y carrera administrativa / (No. Incentivos programados en el Plan de Bienestar Social x 100%	100%	70%	100% 
GDO	% Cumplimiento de transferencias documentales a archivo central	= (No. de Series y subseries abiertas en la Red por dependencia / No. de series y subseries consignadas en la TRD por dependencia) x 100	83%	80%	100% 
	% de expedientes digitalizados en archivo central	´= (No. De expedientes digitalizados/No. De expedientes en medio físico en LAR y CBS en archivo central)x 100	80%	70%	100% 
CIP	Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones al Interior de la Entidad	Alto (70 %) Medio (50 %) Bajo (20 %)	63%	70%	90% 
	Porcentaje de Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Pública	= (Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas) x 100	100%	70%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

En 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 2016 se observa que el indicador de % de Cumplimiento del Programas de mantenimiento no alcanzo la meta programada por a diferencia del año 2015 que si se cumplió, queda pendiente de aunar 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.

GESTION DOCUMENTAL- GDO, El cumplimiento del 100% de este indicador de GDO en las ultimas 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:

El indicador de ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Pública las ultimas vigencias se ha cumplido en un 100% lo que indica que el objetivo del proceso se ha cumplido y se logrado Construir confianza en los públicos internos y externos de CORPOAMAZONIA, manteniendo los flujos adecuados de comunicación, con el fin de evidenciar el logro de los propósitos misionales, fortalecer su imagen corporativa y mostrar la transparencia de la administración.

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 las Comunicaciones Internas (60% en 2013 al 81% en el 2014 , 85% en el 2015 y del 90% en el 2016) 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 existe en la Ciudad de Leticia y algunos municipios de la jurisdicción de acuerdo a esto nos indica que se debe seguir fortaleciendo los diferentes medios de comunicación para que el personal de la entidad tenga mayor acceso, principalmente el correo institucional que es el medio de comunicación más utilizado y de mayor preferencia en la entidad.

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

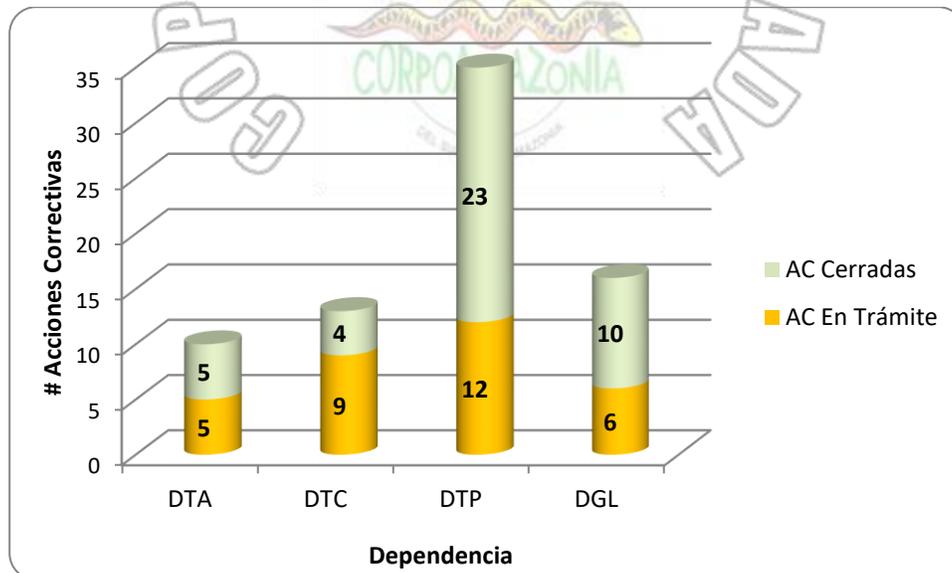
6. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

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	10	5	50%	5	50%
DTC	13	4	31%	9	69%
DTP	35	23	66%	12	34%
DGL	16	10	63%	6	38%
TOTAL	74	42	57%	32	43%

GRAFICA 27. ACCIONES CORRECTIVAS



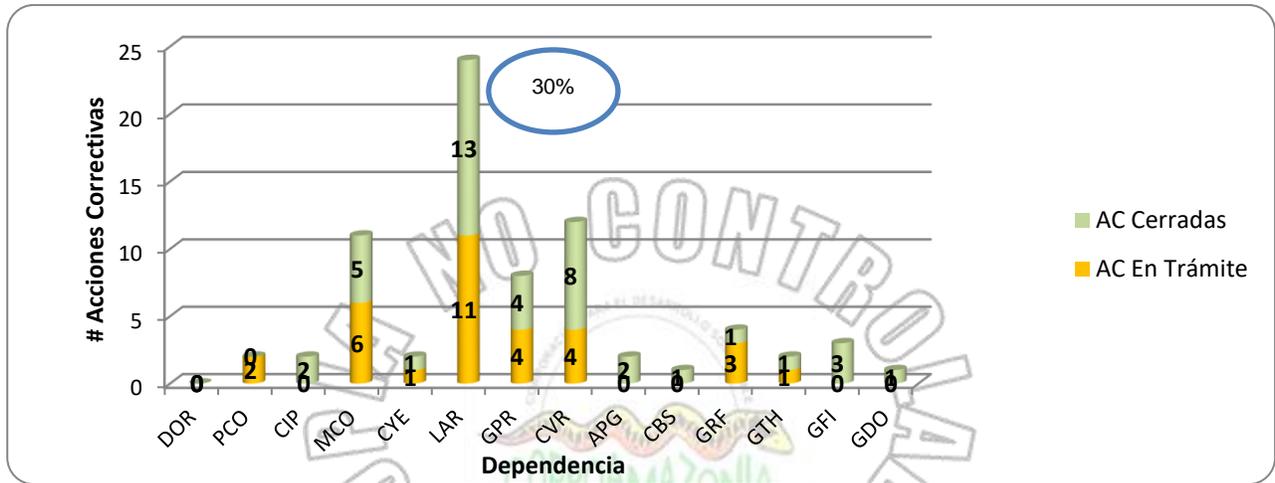
Fuente: CORPOMAZONIA, 2016

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 2016. 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 2016 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, concentra el 30% de las acciones correctivas identificadas. También se observa que los procesos de Apoyo MCO y CVR tienen una importante frecuencia de identificación de acciones.

GRÁFICA 28. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS POR PROCESO

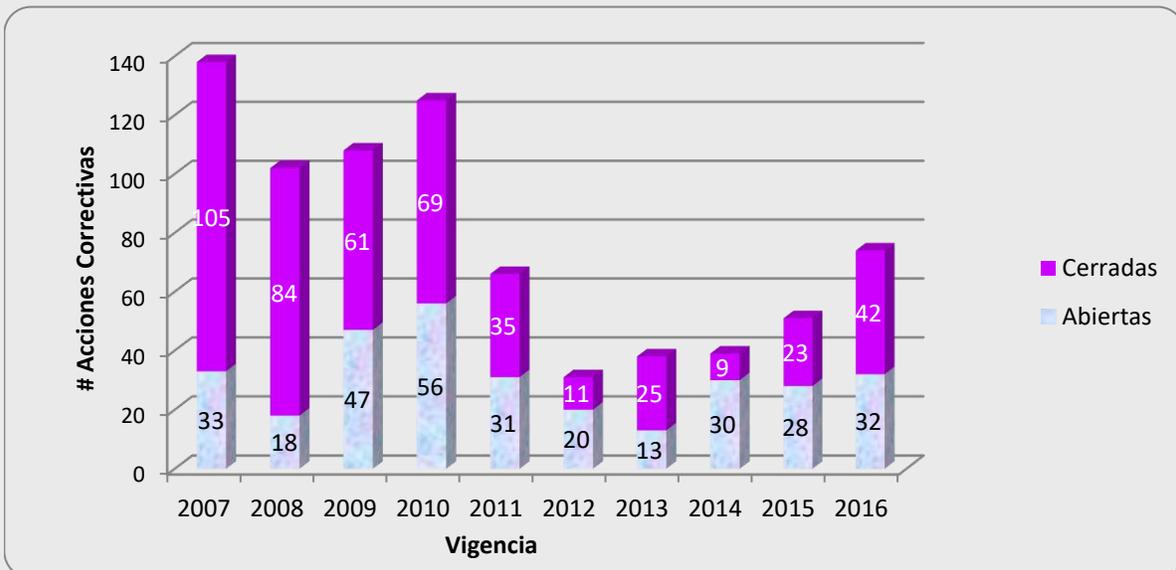


Fuente: CORPOMAZONIA, 2016

Comparativo con vigencias anteriores

Con respecto a la vigencia anterior, tal como se muestra en la GRÁFICA 29, en el año 2016, se han aumentado el número de acciones correctivas. Igualmente se requiere centrar esfuerzos en el control y seguimiento de las mismas, principalmente la mayoría de la AC identificadas proviene de Auditorías Internas, las cuales en su mayoría se programó su fecha de cierre para el primer trimestre de la vigencia 2017.

GRAFICA 29. COMPARATIVO DE ACCIONES CORRECTIVAS



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2016

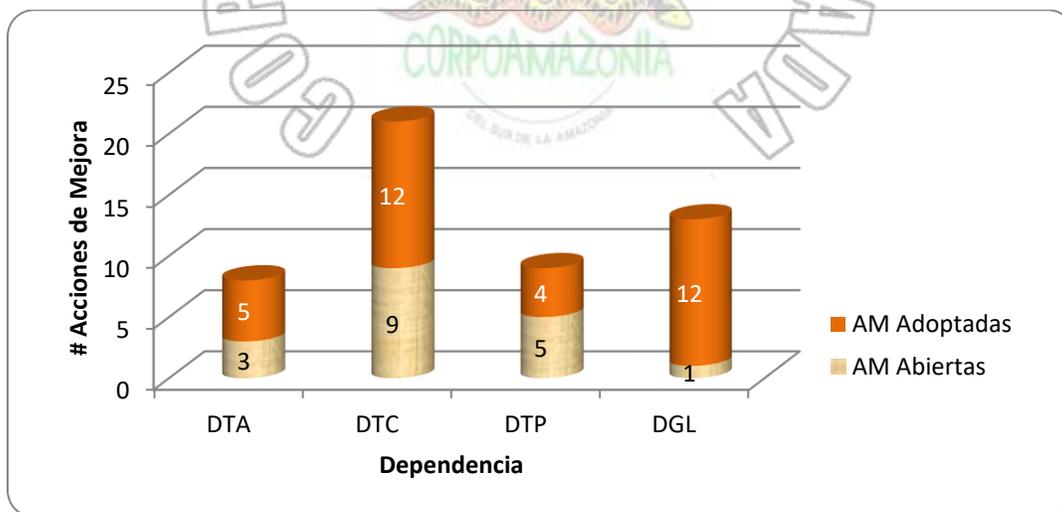
	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

7. ESTADO DE LAS ACCIONES 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	
		#	%	#	%	#	%
DTA	8	5	63%	3	0%	0	0%
DTC	22	12	55%	9	0%	1	5%
DTP	9	4	44%	5	0%	0	0%
DGL	13	12	92%	1	8%	0	0%
TOTAL	52	33	63%	18	35%	1	2%

GRAFICA 32. ACCIONES DE MEJORA

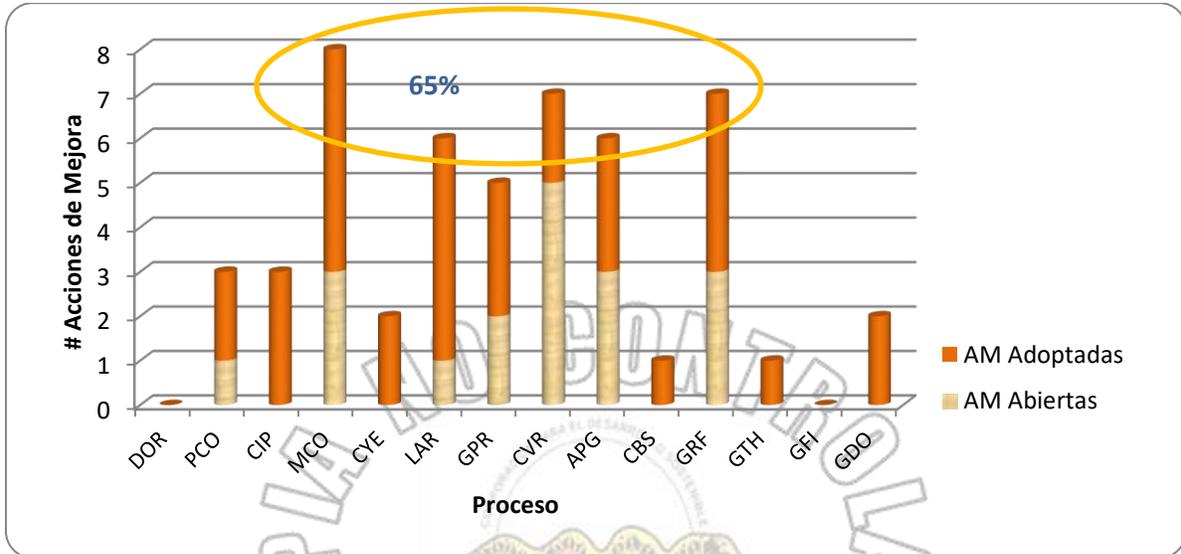


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

La gráfica anterior muestra las acciones de mejora planteadas en el año 2016, las cuales en un 48% son producto de la aplicación de los procesos y en un 52% de las oportunidades corresponden a las acciones de mejora generadas en la Auditoría Interna Integrada 2016 (Ver [ANEXO L](#)). Se evidencia que un 63% se encuentran adoptadas, 1% no fue adoptada y 35% en trámite ya que en su mayoría corresponde a las acciones producto de la Auditoría Interna realizada en el último trimestre del año 2016.

En la GRÁFICA 33, se muestra la relación de las acciones de mejora por proceso, donde el 65% de ellas se identifican en MCO, LAR, CVR, APG y GRF.

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

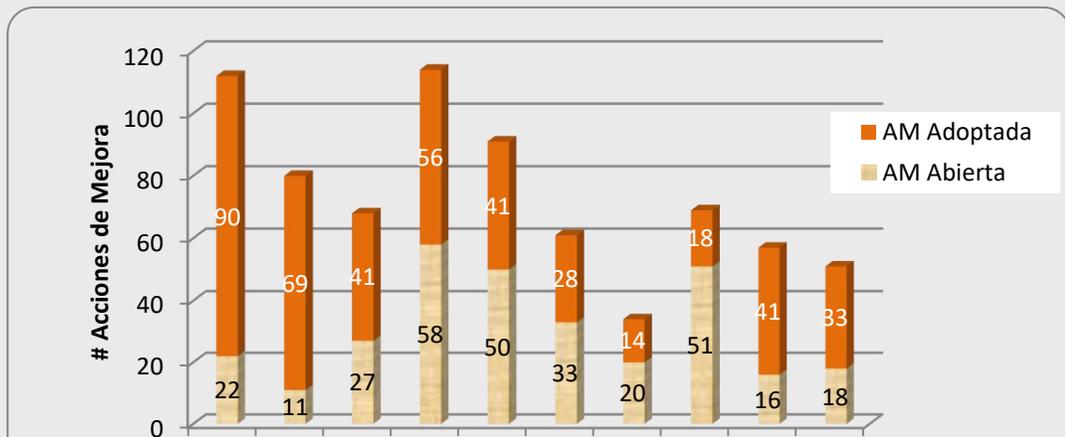


Fuente: CORPOMAZONIA, 2016

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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011
Elaboró: Dora Lilia Moran Villarreal Profesional Universitario		Revisó: Iván Darío Melo Cuéllar Cargo: Representante del SGC ante la Dirección
Fecha: Marzo 25 de 2017		Vo. Bo.: Fecha: Marzo 25 de 2017

9. RECURSOS DEL SIGE

Requerimiento	Descripción	Total Valor Estimado
1.Honorarios Equipo SIGE		0
	Profesional SIGE -Planta	29.016.000
	Monitor DG- ISO 9001-2015	35.000.000
	Viáticos Monitor DG	5.000.000
	Monitora DTA	26.898.000
	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		179.189.000
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

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2016
	<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
	Profesiona 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
	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
	Profesional administrador	26.880.000
	Ingeniera Agroecología	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

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2016
	<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
	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
	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

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

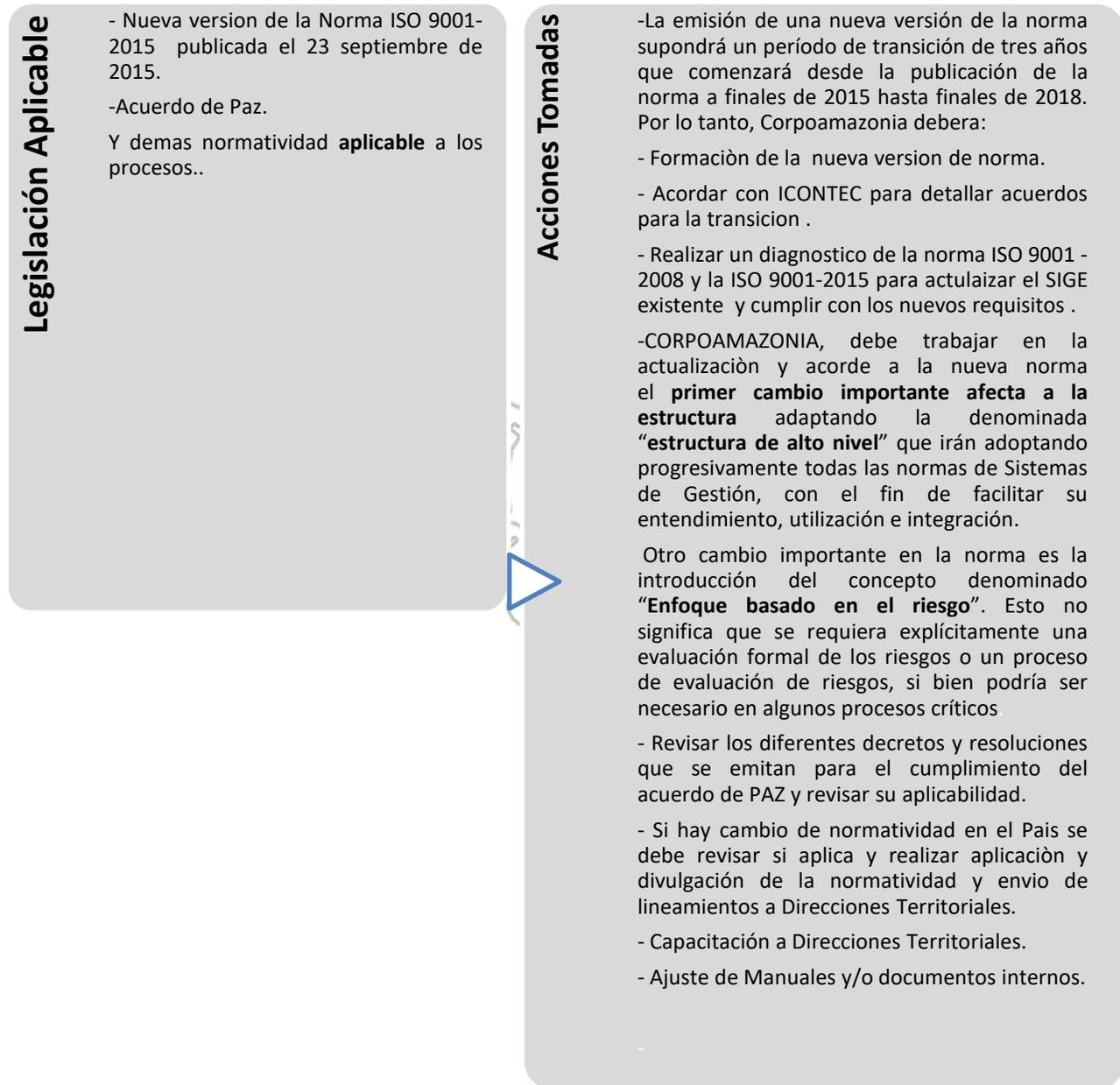
Requerimiento	Descripción	Total Valor Estimado
	Profesional (Bióloga Pedrera)	33.240.000
	Profesional (Médico veterinario Leticia)	29.640.000
	Tecnólogo (Control Ambiental)	23.640.000
ADMINISTRATIVO	Auxiliar (Recepción y Centro Documental)	15.600.000
VIATICOS		61.034.400
TOTAL AMAZONAS		496.994.400
Capacitación	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 - Seguimiento		0
	Valor Auditoria ICONTEC	13.000.000
TOTAL AUDITORIAS		27.000.000
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. 2017		2.230.855.800

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011
Elaboró: Dora Lilia Moran Villarreal Profesional Universitario		Revisó: Iván Darío Melo Cuéllar
		Vo. Bo.:
Cargo: Representante del SGC ante la Dirección		
Fecha: Marzo 25 de 2017		Fecha: Marzo 25 de 2017

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



	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Tecnología

Ajuste y mejora del Aplicativo SISA
Elaboración de Tablas en Excel para Tasación de Multas.
Actualización de la tabla de liquidación del cobro de servicios de Evaluación y Seguimiento.

Acciones Tomadas

Capacitación a Direcciones Territoriales y personal de la Dirección General.

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2016

10. NUEVOS RIESGOS IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD

- ✓ La nueva versión de la Norma ISO 9001:2016, 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 87% de los 60 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. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<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, 2016.

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.
- ✓ Establecer e implementar nuevas estrategias de mejora, a través de la Evaluación del desempeño.

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

- ✓ 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.

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.
- ✓ **Auditorias:** 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 auditoria de seguimiento.
- ✓ **Comunicación:** Definir e implementar estrategias de comunicación para el sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ **Sistemas de información:** Evaluar la implementación y capacitación de un aplicativo para el proceso de mejora del seguimiento del SIGE.

	INFORME No. 011	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2016
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dora Lilia Moran Villarreal Profesional Universitaria	Iván Darío Melo Cuéllar Representante de la Dirección	Luis Alexander Mejia Bustos Director General

