
	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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		Fecha: Marzo 25 de 2018


Tabla de Contenido

1. EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	3
2. INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION.....	7
2.1 SEGUIMIENTO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIA.....	7
2.2 OBJETIVOS DE CALIDAD	9
2.2.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD	9
2.3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD.....	21
2.3.1. ANÁLISIS POR PROCESO	22
2.3.2. ANÁLISIS POR REQUISITO NTC ISO 9001:2008 Y NTCGP 1000:2009 Y POR ELEMENTO DEL MECI 1000:2005	23
2.3.3. ANÁLISIS POR AUDITORIA	24
2.3.4 RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA	26
2.4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	29
2.4.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES.....	29
2.4.1.1 Procesos Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales - LAR y Gestión de Proyectos – GPR	29
2.4.2.2. Proceso Control y Vigilancia - CVR y Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental - APG	31
2.5. QUEJAS DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	34
2.5.1 Quejas, Reclamos, Peticiones, Manifestaciones y Consultas (PQR).....	34
2.5.2 Denuncias Ambientales	36
2.6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.....	40
2.6.1 CONFORMIDAD DEL PRODUCTO (MISIONALES):	40
2.6.2 CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DEL S.G.C.....	43
2.7. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS	59
2.8. ESTADO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA	61
2.9 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	63
3. ADECUACION DE LOS RECURSOS	63
4. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	63
5. SALIDAS DE LA REVISION POR LA DIRECCION	65

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

5.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	65
5.2 NECESIDAD DE RECURSOS.....	68
5.3 CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL S.G.C.....	73
6. CONCLUSIONES.....	75
7. CONCLUSION GENERAL.....	76

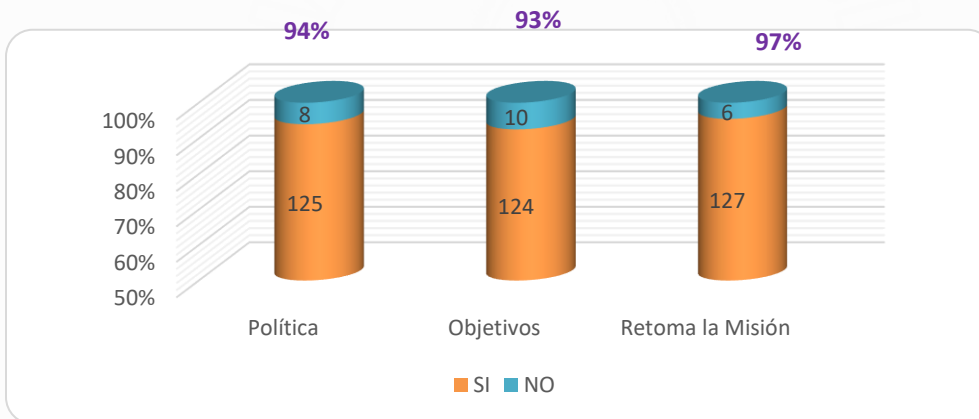


	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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




... ha sido entendida por los funcionarios
 ... es apropiada a la naturaleza de la corporación expresada en la Misión
 ... declara los compromisos con el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo
La Política de Calidad no se debe modificar.



La aplicación de la encuesta de Evaluación del Entendimiento de la Política y Objetivos de Calidad evidenció que el 94% del personal conoce la Política de Calidad, el 93% conocen los objetivos y el 97% 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

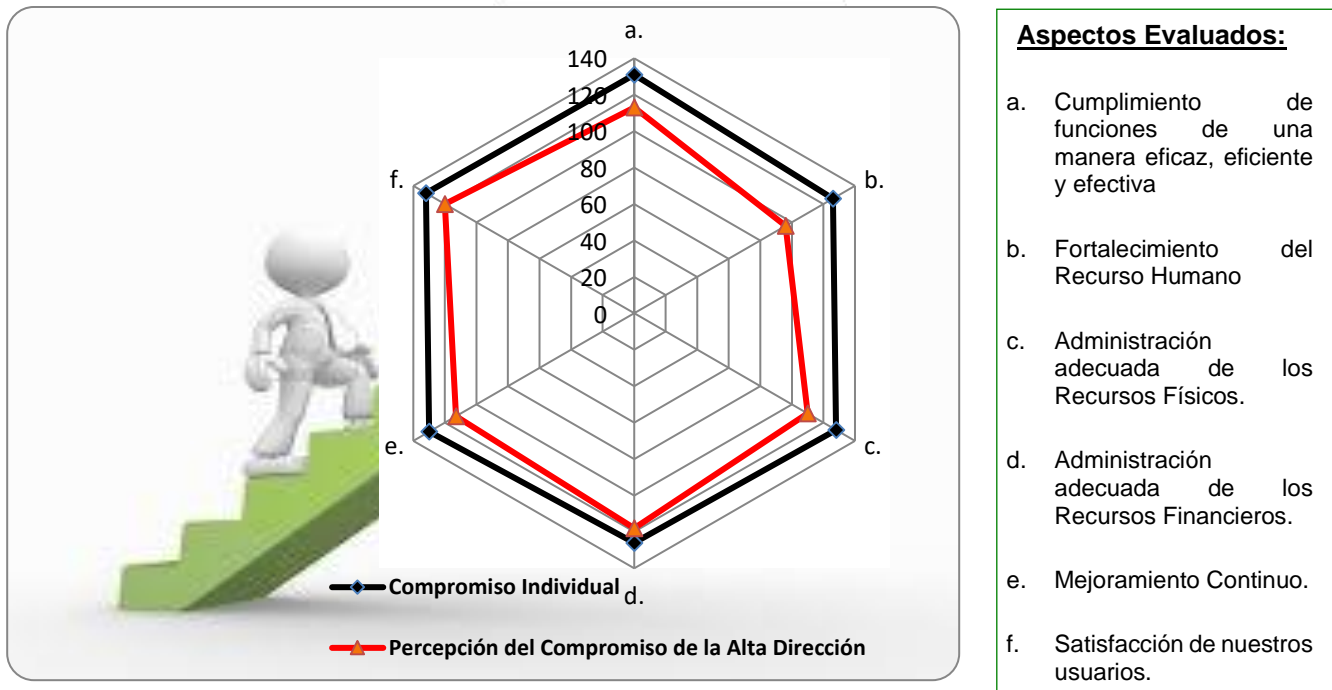
	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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 134 encuestados realizaron apreciaciones personales expresadas se resumen así:

- *Retoma la razón de ser la Corporación, administrar y proteger el ambiente*
- *Cumplir con las funciones institucionales de manera eficaz, eficiente y efectiva para dar un buen servicio al cliente interno y externo*
- *Satisfacer a los usuarios a través del mejoramiento continuo*
- *Permite dirigir, controlar y evaluar el desempeño de la Entidad Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos de calidad de la Institución.*
- *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, 2017

Respecto al **Compromiso Individual**: De los 134 encuestados, se obtuvo que existe un alto grado de compromiso principalmente con lograr la Satisfacción de los Usuarios frente a la prestación de los

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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 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 83% 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 en dos factores importantes: la consciencia que debe tener la alta Dirección de la importancia del sistema de gestión de calidad y del impacto y nivel de responsabilidad que tiene el personal de planta y contratista en la contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad según sus funciones y obligaciones

Cuadro 1. Estrategias a seguir:

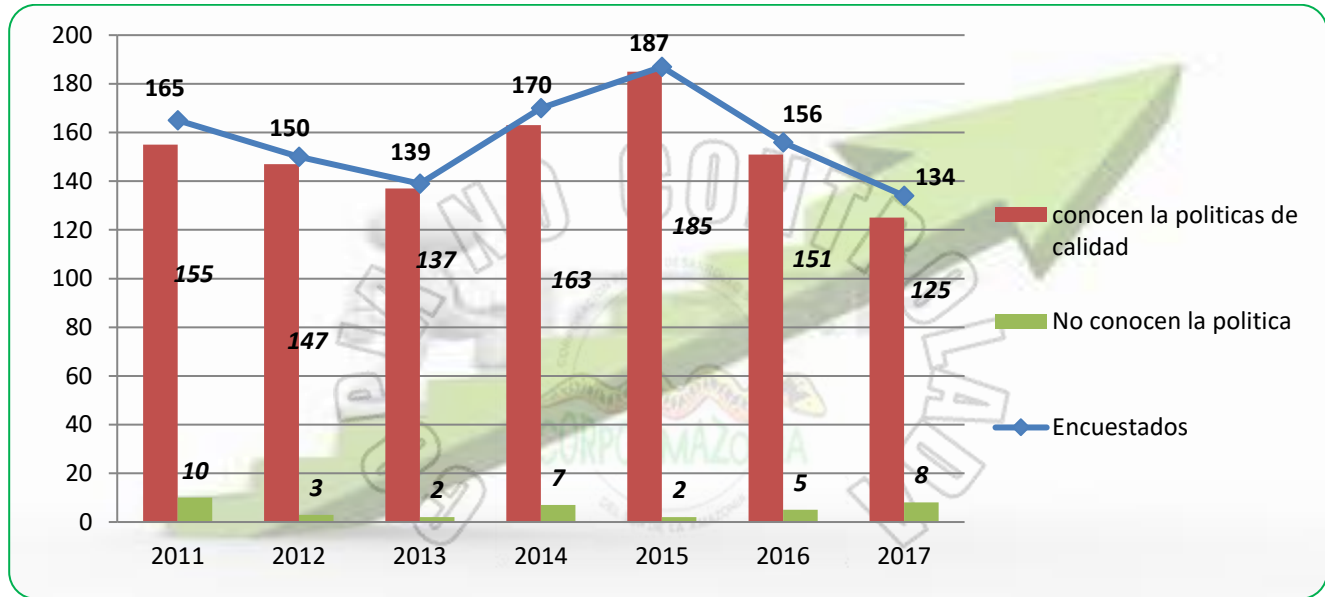
Estrategias para fortalecer el desempeño del talento humano
Inducción y reinducción del personal de planta y contratista
Capacitación y desarrollo
Fortalecer la Comunicación
Liderazgo
Motivación
Orientación al cliente
Iniciativa: capacidad de anticiparse a las necesidades y prever consecuencias
Conceptualización: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

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

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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.

GRÁFICA 1. ENCUESTA POLITICA DE CALIDAD




Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 - 2017

Comparativo con vigencias anteriores

Al igual que en vigencias anteriores, en el año 2017 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 7 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. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

2. INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION


2.1 SEGUIMIENTO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIA.

Cuadro 2. Seguimiento de la revisión por la Dirección.

Compromisos	Responsables	Fecha compromiso	Acciones que resultaron	Estado
Entrega el procedimiento Gestión de Recursos Informáticos.	Subdirección de Administrativa y financiera. Dirección General	1-02-2017	A finales del 2016 quedo el compromiso de entrega de este compromiso por parte del profesional especializado de la SAF. El profesional Especializado manifiesta que no es procedente la inclusión de este compromiso debido a que no se cuenta con los equipos necesarios para las copias de seguridad.	En avance reprogramado 31-12-2018
Actualización del procedimiento Forestal.	Subdirección de Administración Ambiental.	1-09-2017	El comité de calidad aprobó los términos de referencia para el tema forestal y se adoptaron mediante resolución 1185 del 6 de Junio de 2017 <i>“Por medio de la cual se adoptan los Términos de Referencia para la elaboración de los Planes de Manejo Forestal y Aprovechamiento Forestal, en la jurisdicción de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia — CORPOAMAZONIA”</i> . Está pendiente la implementación del software y la actualización del procedimiento para que se actualice en el Sistema de Gestión de Calidad y empiece su aplicación.	En avance reprogramado 08-08-2018
Actualización del procedimiento	Subdirección de Administración Ambiental	1-08-2017	Se tiene el procedimiento actualizado y está pendiente de la operación del sistema web	En avance reprogramado 08-08-2018

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Compromisos	Responsables	Fecha compromiso	Acciones que resultaron	Estado
de Libro de Operaciones			para el manejo de los libros de operación.	
Actualización de los procedimientos de Concesión y permisos de vertimientos	Subdirección de Administración Ambiental.	1-06-2017	La SAA hizo la presentación de la actualización de los procedimientos de CO y PE y quedaron observaciones las cuales se están ajustando para incluirlos al Sistema de Gestión de Calidad. Adicionalmente con la nueva normatividad que rige la materia se deben ajustar nuevamente.	En avance reprogramado 08-08-2018
Contratación de la Monitora de calidad para la Dirección Territorial Amazonas	Dirección General Subdirección Administrativa y Financiera	1-04-2017	Referente a este compromiso se hizo el nombramiento en la planta de personal el 13 de Octubre de 2017 a Diana Vicenta Camargo Guzman, Auxiliar Administrativa, para que apoye la operación del Sistema de Gestión de Calidad en la Territorial Amazonas	Cumplido
Formación de Auditores de Calidad	Dirección General Subdirección Administrativa y Financiera	30-06-2017	Mediante contrato No. 140 del 24 de Marzo de 2017 firmado con ICONTEC se hizo la formación de 23 Auditores bajo la norma ISO 9001-2015	Cumplido
Proceso de Inducción y Reinducción	Subdirección de Administración Ambiental	30-06-2017	Se realizó el 22 y 23 de Junio de 2017 hubo significativa participación del personal de planta y contratista de Dirección General, Dirección Territorial Putumayo y Dirección Territorial Amazonas.	Cumplido
Contratación Profesional Especializado para el proceso de actualización del SIGE con la norma ISO 9001-2015	Dirección General	30-08-2017	A 31 de Diciembre no se realizó la contratación, se proyectó para contratarse los primeros días del mes de Enero de 2018	PENDIENTE

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

2.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

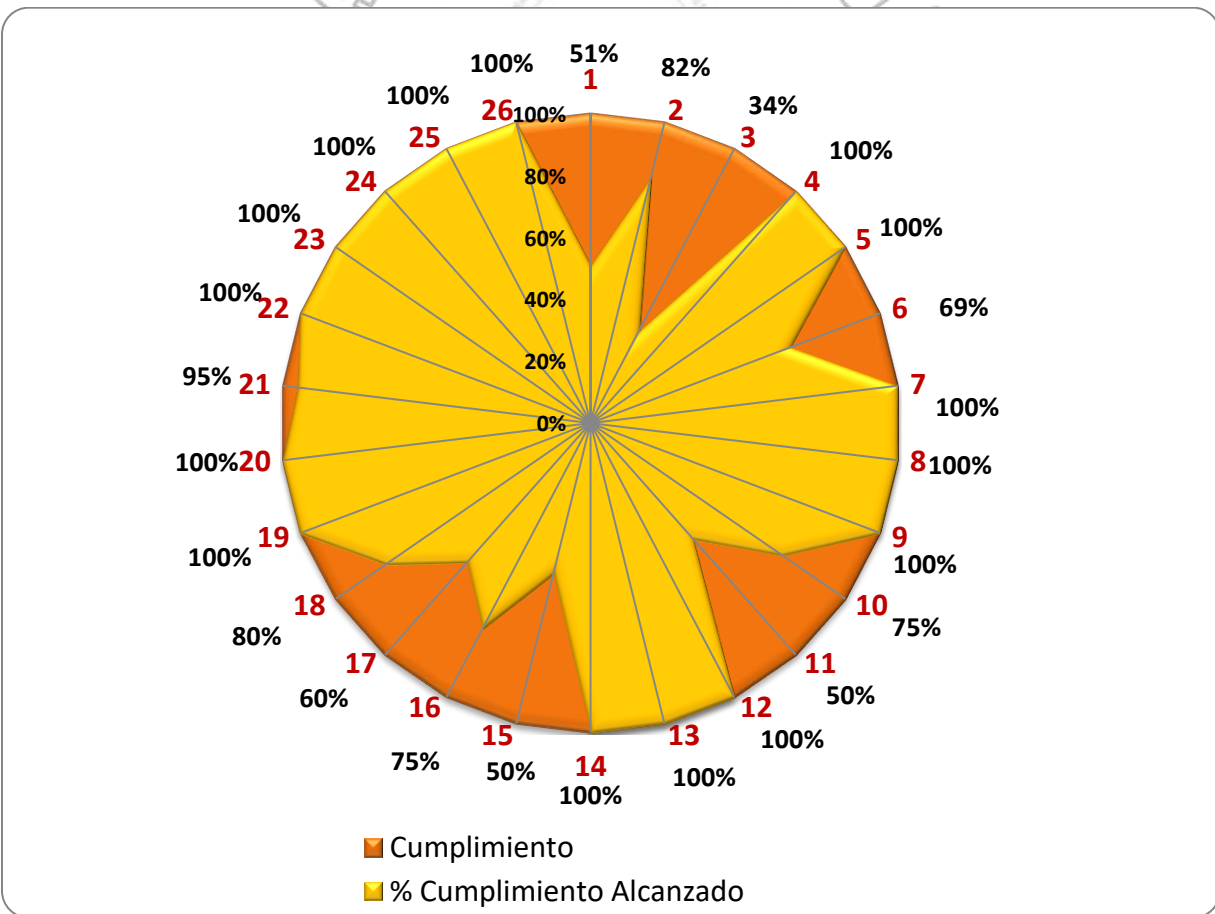
2.2.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

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 2017. 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, 2017

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Cuadro 3. 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.	Porcentaje de Municipios de la Jurisdicción asesorados y apoyados en acciones de gestión ambiental urbana
8.	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
9.	Porcentaje de áreas protegidas declaradas
10.	Porcentaje de áreas protegidas con planes de manejo en ejecución
11.	Porcentaje de cuerpos de agua con reglamentación del uso de las aguas
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 cuerpos de agua con plan de ordenamiento del recurso hídrico (PORH) adoptados
16.	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
17.	Porcentaje de sectores con acompañamiento para la reconversión hacia sistemas sostenibles de producción en los departamentos de Amazonas, Caquetá y Putumayo
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.	Recursos Externos de Inversión Gestionados con Proyectos
24.	Seguimiento a conformación de expedientes
25.	% Nivel de Satisfacción del Cliente
26.	% de Ejecución Anual del Plan de Acción 2016-2019

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

Partiendo de los resultados que se observa en la gráfica la GRÁFICA 3 se puede visualizar que, en el año 2017 de los 16/26 indicadores que aportan al cumplimiento del objetivo alcanzaron un 100% de cumplimiento de la meta y 4 cumplieron en más del 75% de la meta establecida y respecto a los 3 indicadores restantes aportan en un 49% del cumplimiento del objetivo de calidad Numero 1.


Los indicadores de CVR se observa que los indicadores se cumplieron en un 100%, referente al indicador de seguimiento a la disposición de residuos sólidos nos indica que se deberá continuar con el control y seguimiento estricto a los sitios de disposición final que cuentan con Licencia Ambiental para que éstos den cabal cumplimiento a lo contemplado en las diferentes Resoluciones que se otorgaron las respectivas Licencias y así mismo el seguimiento y monitoreo al avance físico de las actividades e inversiones programadas en los PSMV.

En referencia a los dos indicadores de Licenciamiento Ambiental (*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).

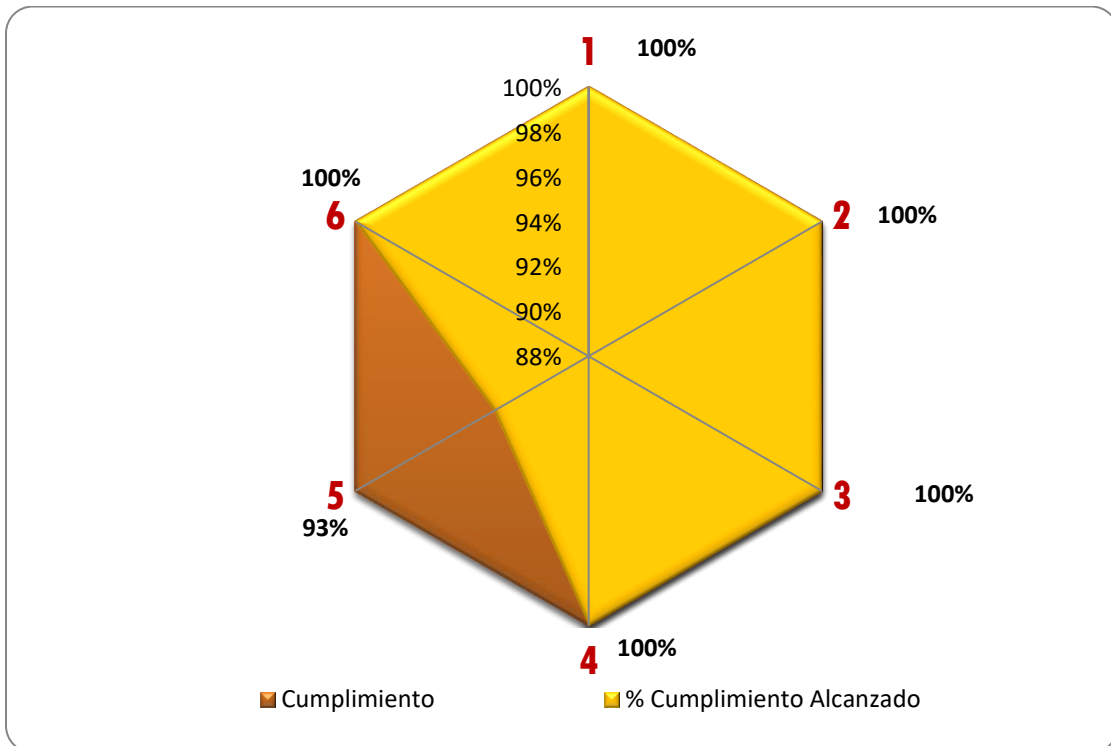
Como se observa en la gráfica No. 3, 7 indicadores no alcanzaron la meta del 100%, en consecuencia se constituyen en una prioridad para la siguiente vigencia y se deben implementar las acciones correctivas para lograr su cumplimiento y de esta manera garantizar el cumplimiento de su misión institucional de manera eficaz, eficiente y efectiva.

Nota: en la vigencia 2017 no se midieron los 4 indicadores los cuales no se priorizaron para esta vigencia

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011


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

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



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

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. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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 2017 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 de 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 9% 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.

El indicador del nivel de satisfacción de la comunicación al interior de la entidad alcanzó el 93%, pero con incremento del indicador medido en el año 2016 que fue del 90% %. El resultado del indicador se obtiene del valor de un peso específico que se da a cada una de las variables de comunicación evaluadas en el instrumento y de la sumatoria de estos porcentajes. Para medir el indicador del Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones al interior de la corporación, se aplicó la encuesta de evaluación a 111 funcionarios y contratistas de la Dirección General y Direcciones Territoriales Caquetá y Putumayo, de los 150 de la muestra representativa, es decir se aplicó al 74%.

En referencia a los indicadores de Gestión del Talento Humano, el indicador de cumplimiento del programa de capacitación desde el año 2007, 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 2017, a través de la resolución 0169 del 20 de Febrero de 2017 *“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- 2017”*, 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 2017, a través de la resolución 0109 del 6 de febrero de 2017 *“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.

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

En el año 2017, 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 sus 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.

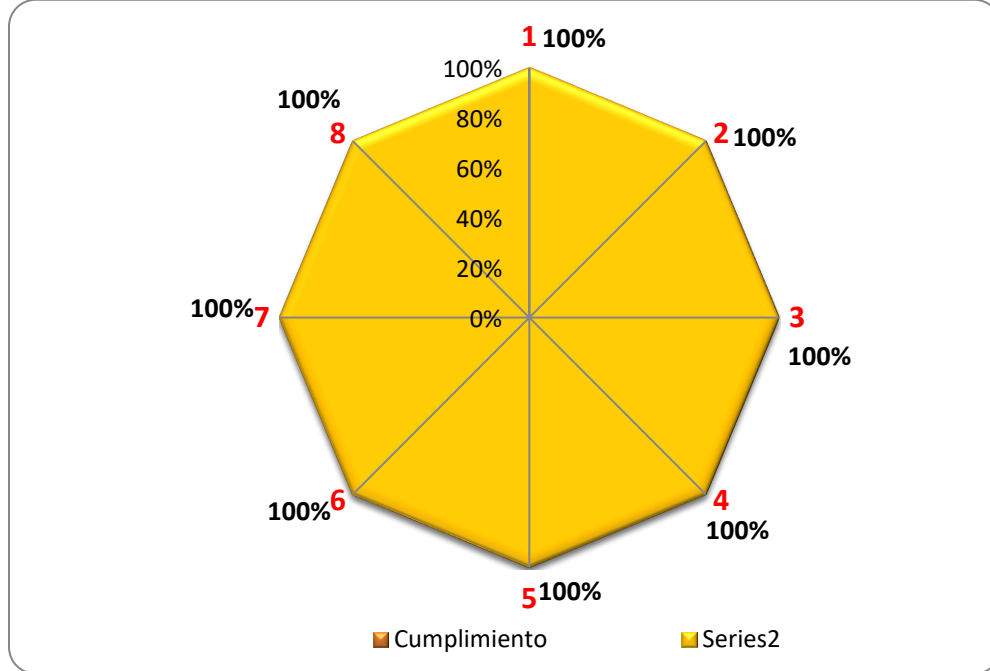


	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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, 2017

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. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

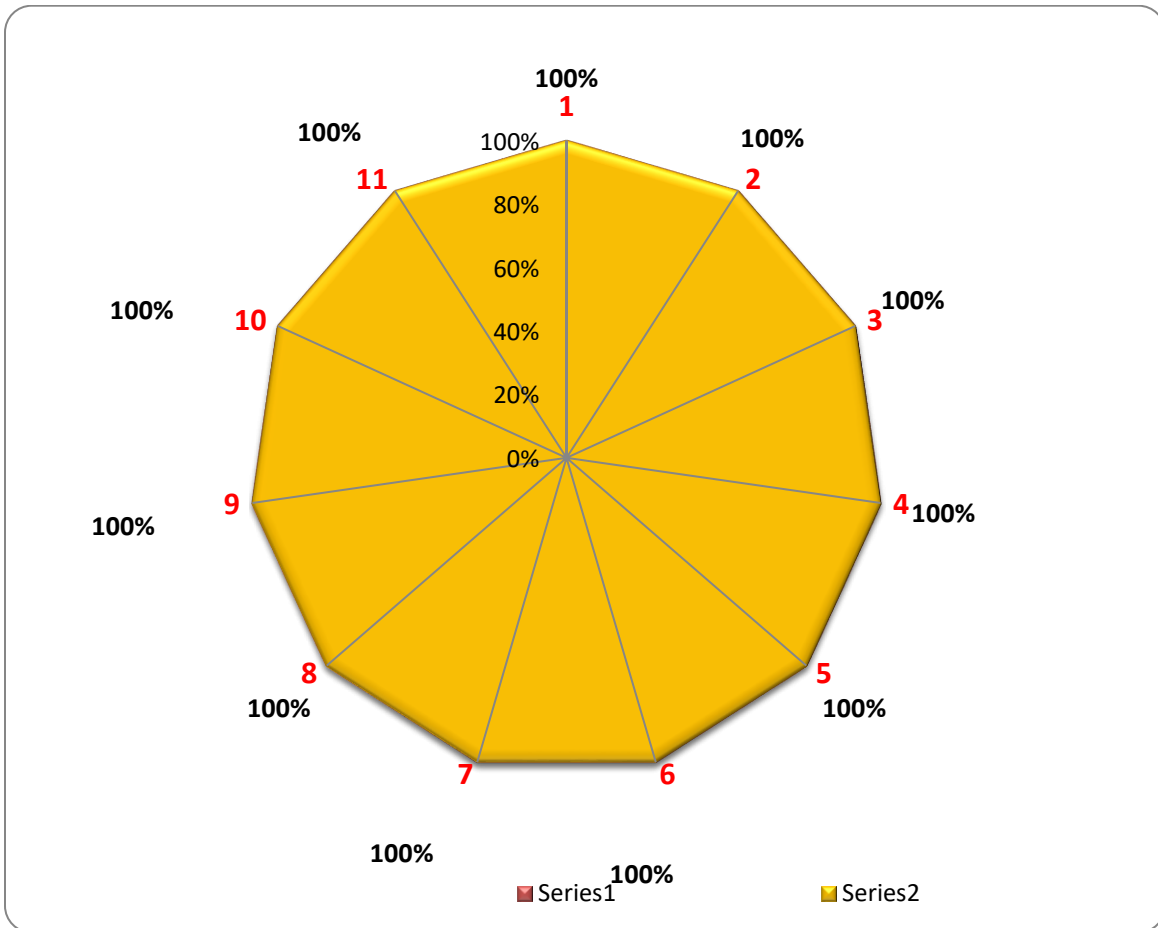
Los indicadores de este objetivo cumplieron al 100% de la meta establecida, materializan el compromiso de la alta dirección con el fortalecimiento financiero y la administración adecuada de los recursos físicos, tal como se ha reflejado en los años de implementación y mantenimiento del SGC desde la vigencia 2007, 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.

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, 2017

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 4	
1.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR- EVALUACION
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

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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
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, todos los indicadores cumplieron el 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

Las encuestas aplicadas en la vigencia 2017, se dieron en temas de expedición de trámites, producción de material vegetal, PMA, programas de educación ambiental, ordenamiento territorial, producción más limpia, obras de saneamiento, gestión de riesgo, cambio climático, gestión integral agua, reforestación, minería, residuos sólidos, sistemas de información geográfica e investigación entre otros; la frecuencia de calificación estuvo entre Excelente y Bueno. No se presentó calificación de Regular y Malo por parte de los encuestados

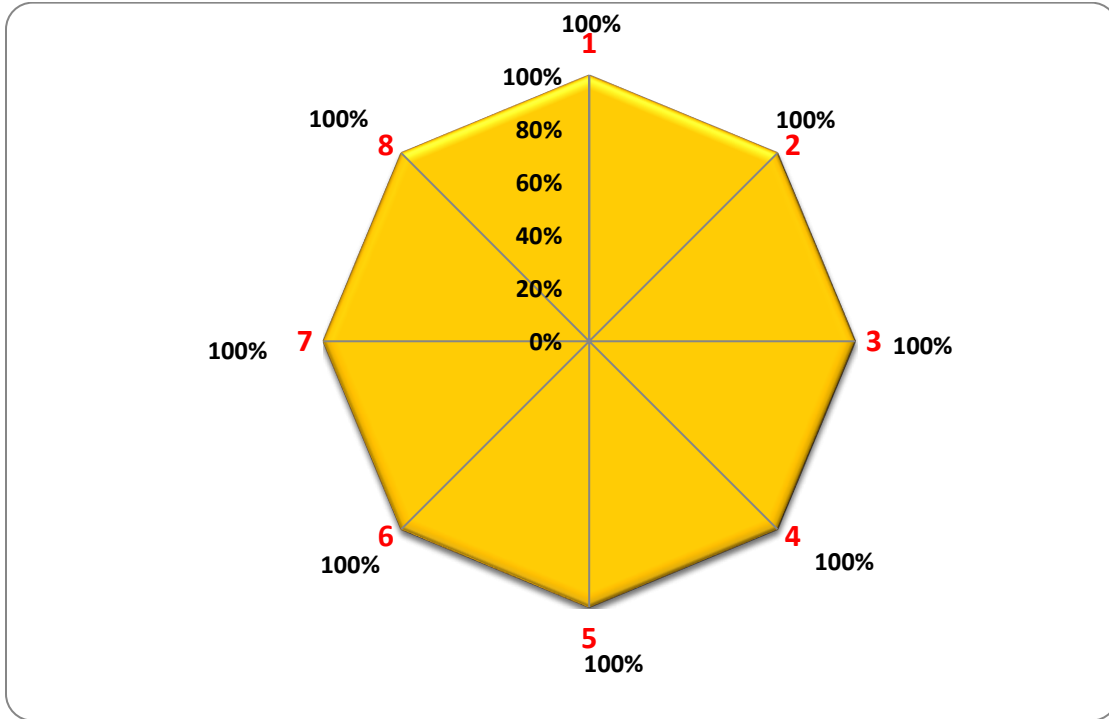
La cultura organizacional de nuestra Entidad busca cada día mejorar sus servicios a través de una política de condiciones favorables de trabajo, suministro de los recursos necesarios, inversión de recursos económicos, entre otros, los cuales finalmente se reflejan en un trato cordial y un actuar solidario,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

Los indicadores % Derechos de petición atendidos por fuera de los tiempos y % de Denuncias Ambientales Atendidas; se identifica que se cumplió el 100%, cumpliendo con las metas establecidas; la Dirección Territorial Caquetá fue la dependencia que atendió un mayor número denuncias y la Dirección Territorial Putumayo fue la que más atendió mayor número de derechos de petición en general se evidencia el compromiso de los funcionarios de planta como contratistas en el cumplimiento de estos indicadores.

5


Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

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



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

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. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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 100% del Objetivo de Calidad Nro. 5 el cual finalmente se constituye en el pilar de un Sistema de Gestión de la Calidad: El Mejoramiento Continuo.

Respecto al indicador de acciones correctivas se debe mencionar que alcanzo 100% de la meta fijada, sin embargo quedaron acciones correctivas en seguimiento 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 93%, debido a que las acciones correctivas del plan fueron resultado de las auditorías internas realizadas en el tercer y cuarto trimestre del 2017, por lo tanto a 31 de diciembre algunas de estas acciones estaban pendientes de ser ejecutadas.

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

2.3. 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 2017



Fuente: P'LAN AUDITORIA INTERNA MECI-CALIDAD, 2017

El procedimiento de las auditorias se realizó en la vigencia 2017 en coordinación con la oficina de Control Interno y tenía como objetivo: “Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Gestión de Calidad a través del seguimiento a las acciones correctivas de las No Conformidades – NC-identificadas en la Auditoría Interna de 2016 y mapa de riesgos 2017”

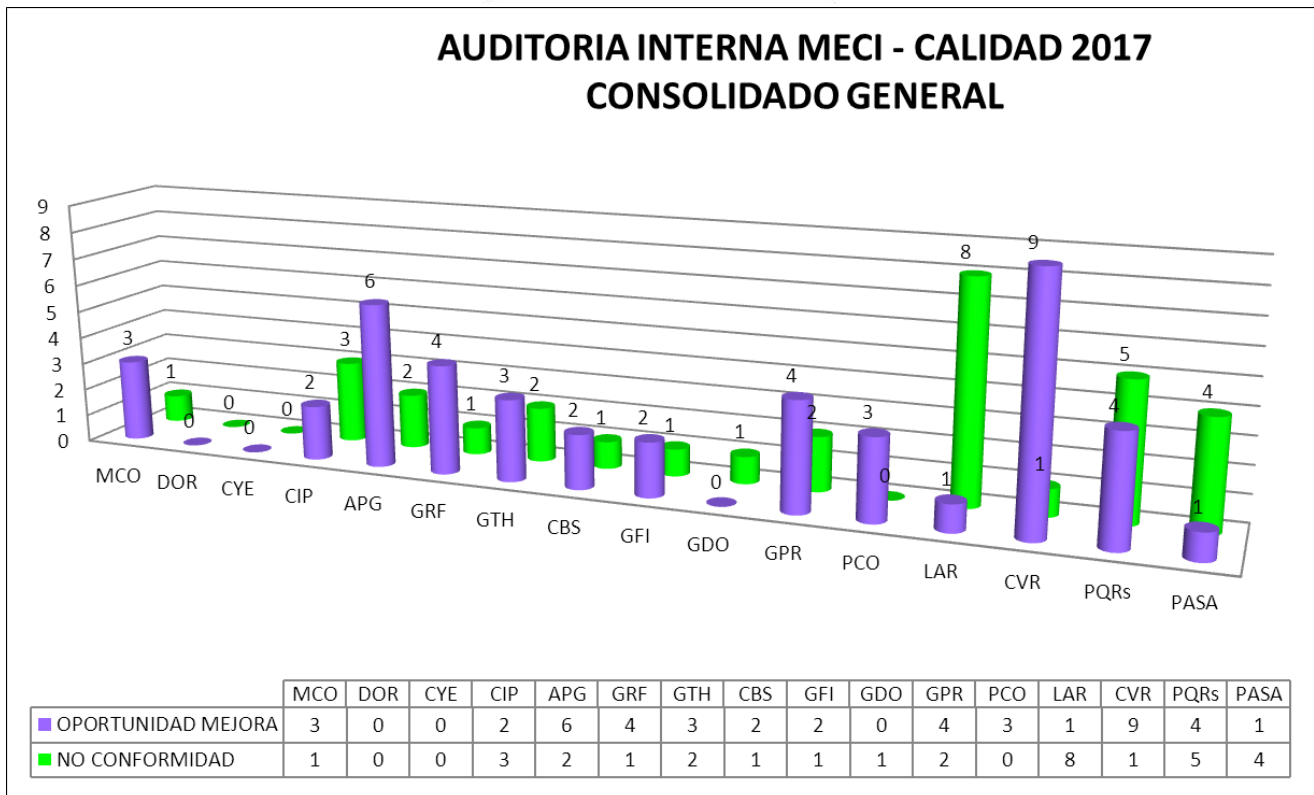
Los procesos identificados en CORPOAMAZONIA contribuyen al desempeño de la entidad de la gestión institucional, integrando el Sistema de Control Interno, Sistema de Información, Sistema de Gestión de Calidad, Gestión Documental, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, logrando que la entidad preste un servicio adecuado a nuestros usuarios.


2.3.1. ANÁLISIS POR PROCESO

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

NO CONFORMIDADES	OPORTUNIDADES DE MEJORA	HALLAZGOS TOTALES
32 (42 %)	44 (58 %)	76 (100 %)

Fuente: INFORME DE AUDITORIA INTERNA MECI-CALIDAD, 2017



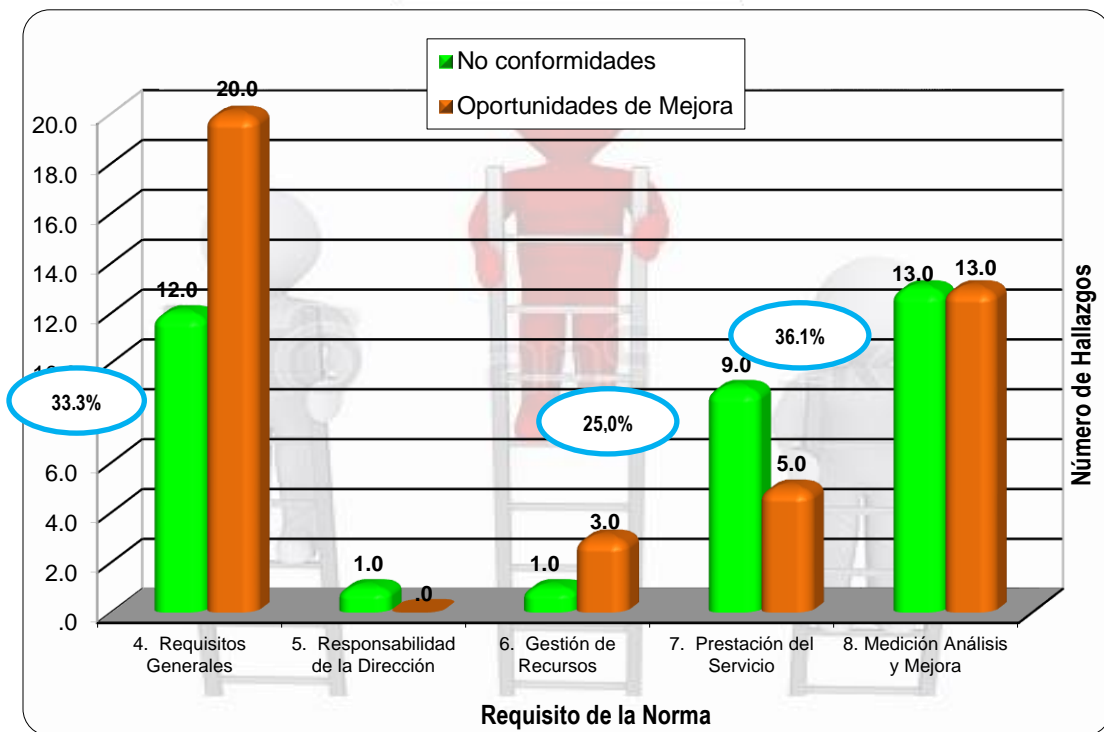
	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Del total de los hallazgos de la Auditoría Interna 2017, el 42 % son NO Conformidades y el 58 % Oportunidades de Mejora; el mayor número de NO CONFORMIDADES se presentaron en el proceso misional de Licenciamiento Ambiental (LAR) y en los procedimientos de Peticiones, quejas y reclamos (PQR) y Procesos Ambientales Sancionatorios, lo que indica que la entidad debe implementar acciones que permita fortalecer el desempeño institucional.


2.3.2. 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 definidos como NO CONFORMIDADES se concentran en el numeral 8 “Medición Análisis y Mejora”, (numerales 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.5.1 y 8.5.2) con una participación del 36.1% del total, seguido por el numeral 4, correspondiente a “Requisitos Generales” (numerales 4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3 y 4.2.4) con una participación del 33.3% y el numeral 7, “Prestación del Servicio”, (numerales 7.1, 7.2.3, 7.5, 7.5.1) con el 25% de los hallazgos.

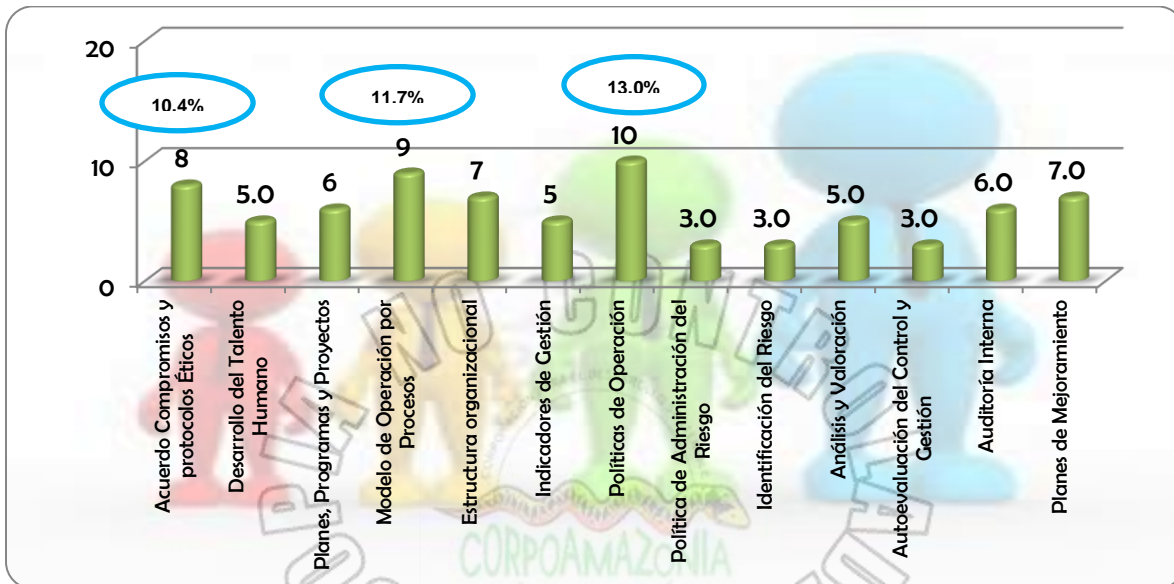
GRÁFICA 9. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR REQUISITOS DE LA NORMA



Fuente: INFORME DE AUDITORIA INTERNA MECI-CALIDAD, 2017

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

GRÁFICA 10. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR ELEMENTO DEL MECI - 2014



Fuente: INFORME DE AUDITORIA INTERNA MECI-CALIDAD, 2017

Con respecto al análisis de los elementos del Modelo Estándar de Control Interno - MECI actualizado 2014, los hallazgos, se concentran en el Modulo de Control de PLANEACIÓN Y GESTIÓN del Componente TALENTO HUMANO, elemento ACUERDO, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS y del Componente DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, elemento MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS y elemento POLÍTICAS DE OPERACIÓN, lo que indica que hay que definir acciones de mejora que permitan establecer el cumplimiento y seguimiento del Modelo, en procura de fortalecer el sistema de control Interno de la Entidad.

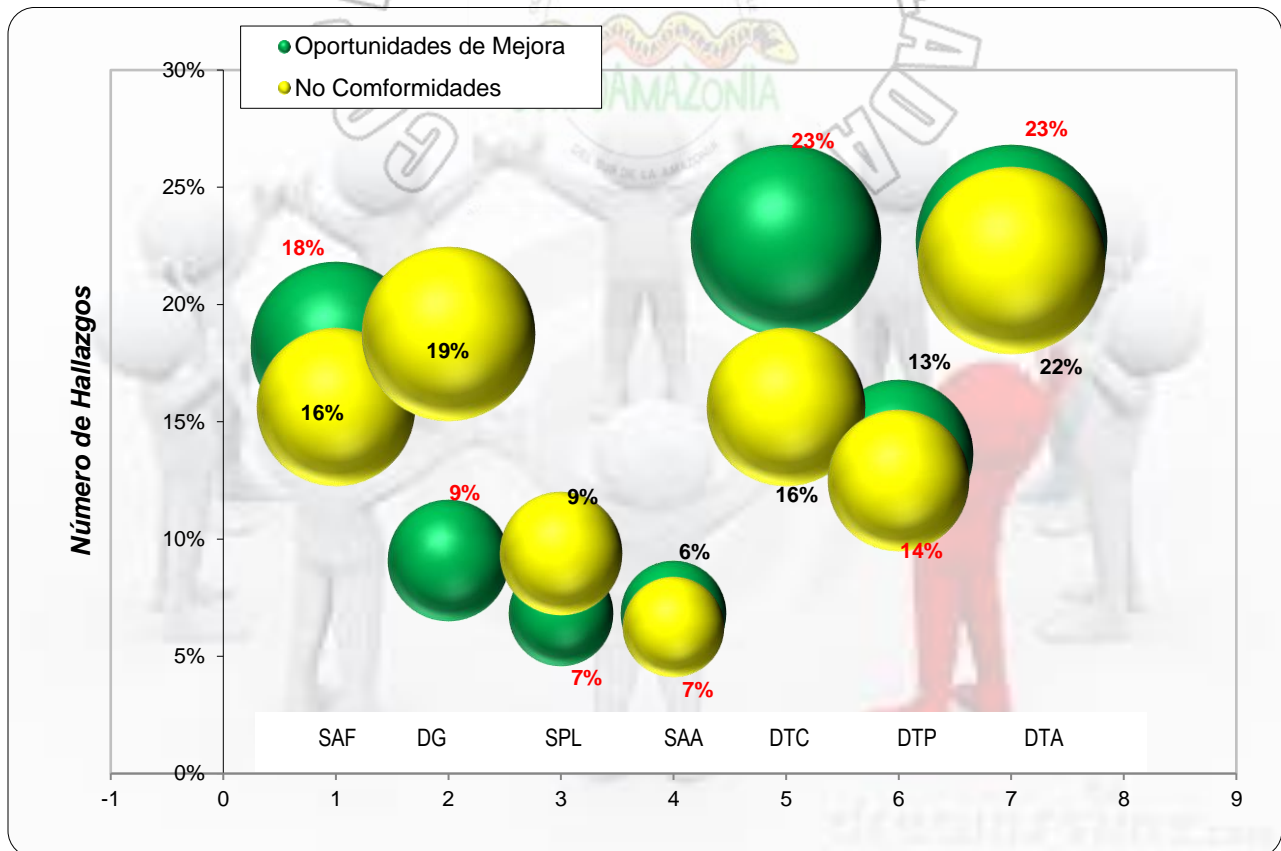
2.3.3. ANÁLISIS POR AUDITORIA

En la Gráfica 11, se observa los hallazgos de auditorías internas, clasificados por auditorías independientes, realizados a la Subdirección de Administración Financiera – SAF, Dirección General – DG, Subdirección de Planificación y Ordenamiento Ambiental - SPL, Subdirección de Administración Ambiental – SAA, Dirección Territorial Putumayo - DTP, Dirección Territorial Caquetá – DTC y Dirección Territorial Amazonas - DTA; resultados que se presentan tanto para oportunidades de mejora, como para no conformidades con un porcentaje del 17% en SAF del total de las Auditorías, 13 % en la DG, en SPL el 8 %, en SAA el 7%, en la DTP 20 %, en la DTC el 13% y en la DTA el 22 %.


Del ciclo de ésta Auditoría Interna, se identifica que los tipos de procesos que generaron mayor cantidad de hallazgos son los misionales, entre ellos los procesos LAR y CVR y procesos de apoyo, entre los cuales se encuentran los procesos de GTH y GRF; éste comportamiento se explica teniendo en cuenta que los primeros, tuvieron mayor cantidad de auditorías en las tres Direcciones Territoriales; Putumayo, Caquetá y Amazonas.

A través del análisis de los resultados de los hallazgos compuestos por las observaciones y no conformidades se determina la prioridad en la planeación, ejecución y verificación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a las normas NTC-ISO 9001: 2008 y MECI - 2014 del tal manera que permita fortalecer los ciclos de Planeación, Gestión y Control.

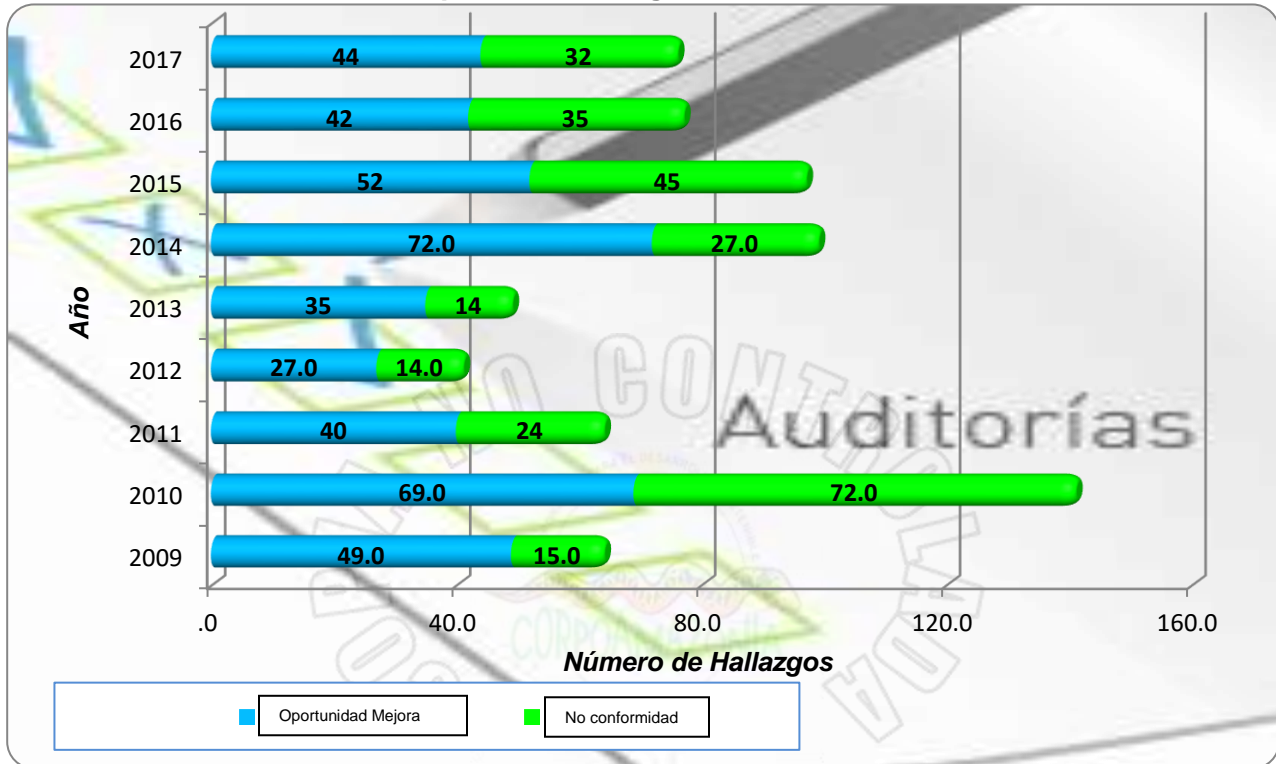
GRÁFICA 11. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS – CLASIFICACIÓN POR AUDITORIA



Fuente: INFORME DE AUDITORIA INTERNA MECI-CALIDAD, 2017

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores.




Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2009 – 2017

2.3.4 RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA

Teniendo en cuenta el análisis de los resultados de la Auditoría Interna 2017, 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

- ✓ El proceso de contratación de personal por prestación de servicios para la operatividad de los diferentes procesos entre ellos los 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, CVR y GPR por parte de los líderes y parte técnica de los procesos.
- ✓ Los informes de interventoría y/o supervisión no son lo suficientemente rigurosos en el control y seguimiento de las obligaciones contractuales.


	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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.

Fortalezas

- ✓ Dentro de la etapa de verificación en el ciclo PHVA del 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, en procura de proyectar acciones para la actualización a la NTC ISO 9001:2015
- ✓ 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 continúa con las acciones para el fortalecimiento del 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 CORPOAMAZONIA 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 como una herramienta muy importante que permite mantener automatizado los expedientes de LAR.

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Oportunidades:


- ✓ Implementación y seguimiento de la Matriz de Riesgos de Corrupción, Matriz de Riesgos Operativos y las Auditorías Internas como mecanismo para evaluar y mejorar los procesos del SGC y garantizar 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.

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.
Fortalecer las competencias laborales de los 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. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

2.4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

2.4.1. 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).

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

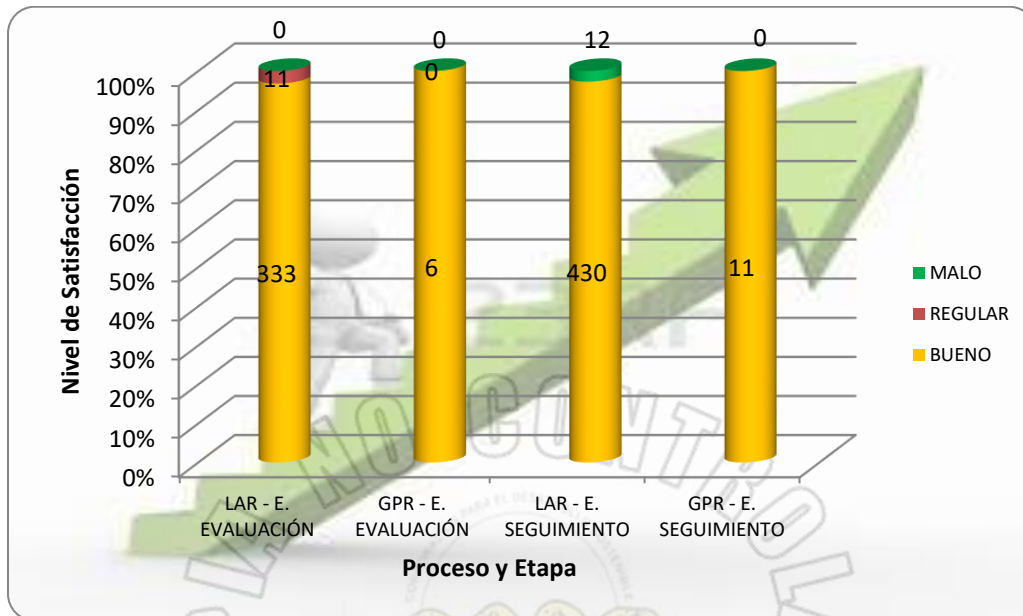
Respecto a los procesos LAR y GPR, tanto en la etapa de seguimiento, el nivel de satisfacción es BUENO, siendo en todos los casos más del 92 % de los encuestados quienes respaldan esta afirmación, lo cual evidencia el interés que ha puesto la Corporación en toda su área de jurisdicción a través de sus 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 2017 en GPR el 92% en evaluación y el 97% en seguimiento se mostraron estar satisfechos frente a la prestación del servicio, lo que indica que el banco de proyectos busca el mejoramiento continuo para el cumplimiento de metas propuestas, optimización de recursos y aumento de un impacto ambiental en la comunidad.

TABLA 3. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PROCESOS LAR Y GPR – 2017

PROCESO	ETAPA DE EVALUACIÓN			ETAPA DE SEGUIMIENTO		TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL CALIFICACIÓN BUENO
	BUENO	REGULAR	MALO	BUENO	MALO		
LAR	333	11	0	430	12	786	763
	97%	3%	0%	97%	3%		97%
GPR	6	0	0	13	0	19	19
	92%	8%	0%	97%	3%		94%

GRÁFICA 13. RESULTADO DE ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE




Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

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 97% 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 a través de los procesos de inducción y reinducción se han establecido acciones encaminadas a buscar alternativas de solución, como recordar permanentemente a los profesionales la importancia del sistema de Gestión de Calidad y de la aplicación del proceso LAR conforme lo establece el manual de procedimientos técnicos.

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

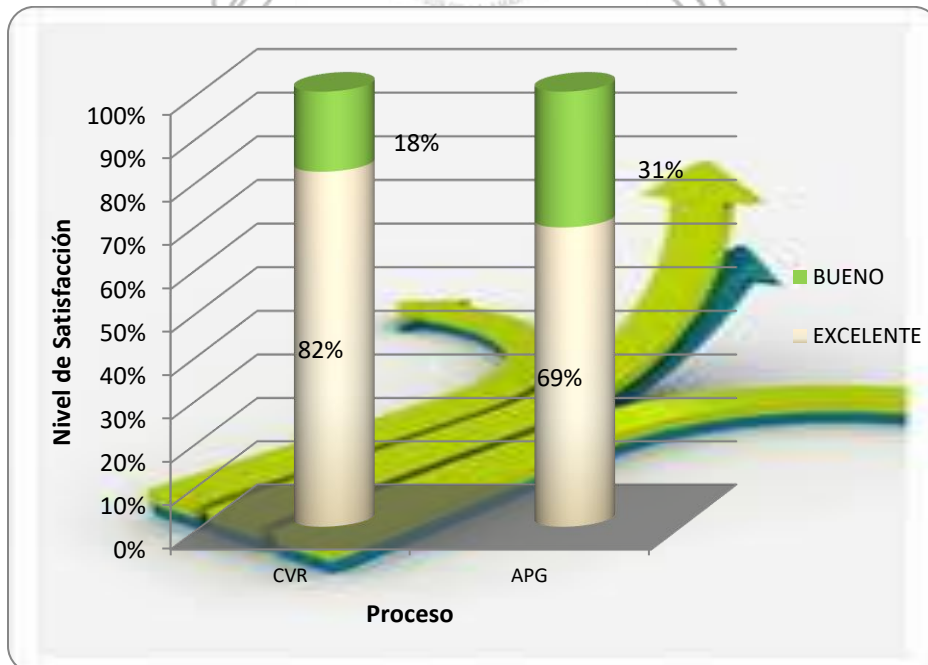
2.4.2.2. Proceso Control y Vigilancia - CVR y Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental - APG

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	EXCELENTE	BUENO	TOTAL ENCUESTADOS	TOTAL CALIFICACIÓN EXCELENTE
CVR	89	20	109	82%
	82%	18%		
APG	47	22	69	69%
	69%	31%		

GRÁFICA 14. RESULTADOS DE ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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 82% de los encuestados expresaron excelente satisfacción y el 18% manifestaron que era buena.

Como recomendaciones que surgieron de los usuarios fueron:

- *Distribuir y/o entregar material didáctico durante las capacitaciones que se realicen por parte de la Corporación.*
- *Utilizar ayudas didácticas durante las capacitaciones y/o sensibilizaciones.*
- *Presencia de CORPOAMAZONIA, en los puestos de control de CVR.*
- *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.*
- *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 referencia a las capacitaciones realizadas en los diferentes recursos naturales y la oportunidad de respuesta que la corporación ha brindado en los temas que ellos han solicitado en las encuestas de satisfacción.

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%, evidenciando preparación y competencia en 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.

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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.

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.

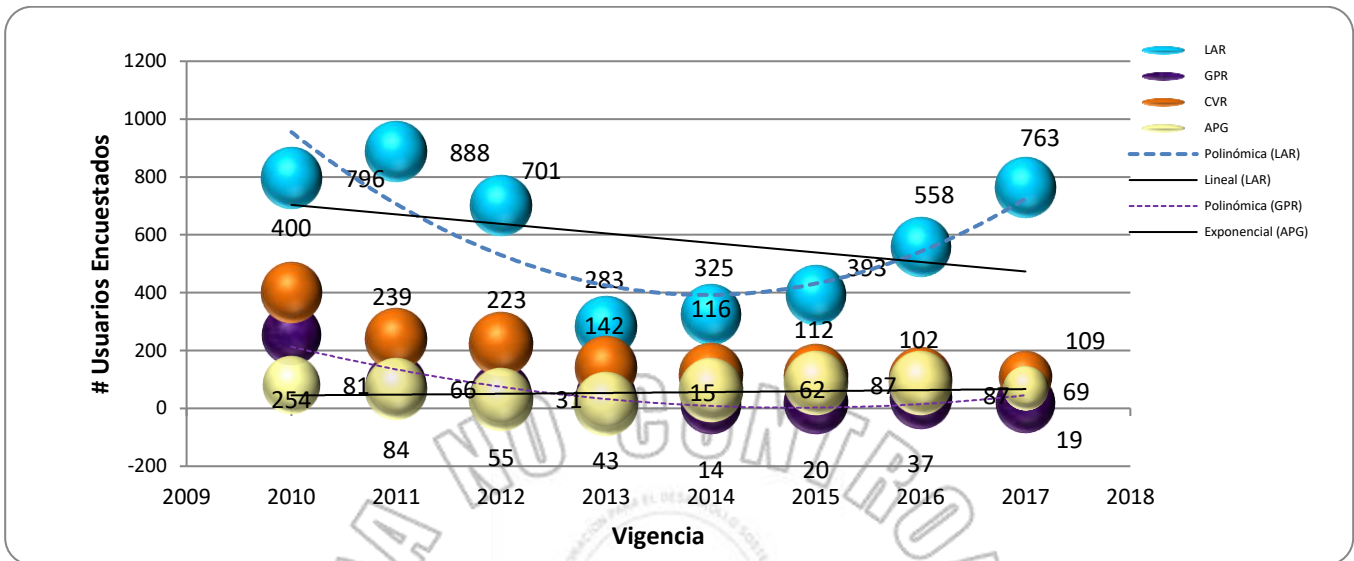
Comparativo con vigencias anteriores

Entre los años 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%	87	100%
2017	763	97%	19	94%	109	82%	69	69%

GRÁFICA 15. COMPARATIVO NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE



2.5. QUEJAS DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.5.1 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 2017, 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 al tipo de información solicitada.

TABLA 6. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PQR 2017

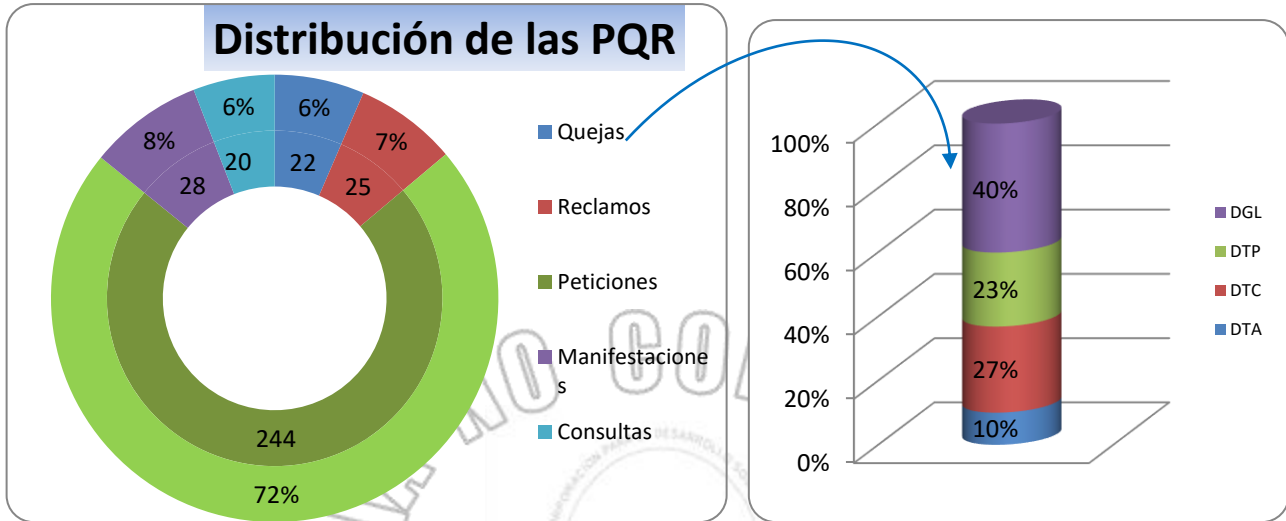
Dependencia	Total Radicadas	%	Terminadas Después de Tiempo	En Trámite	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
DTA	34	10%	6	0%	28	82%
DTC	91	27%	6	1	84	92%
DTP	78	23%	4	0	74	95%
DGL	136	40%	18	5	113	83%
TOTAL	339	100%	34	6	299	88%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2017

En la Gráfica 16, se observa la distribución de las 397 (100%) PQR recibidas en el 2017, de las cuales el 72 % del total, se concentran en los derechos de petición, el 7 % son reclamos, el 6% son quejas, el 6 % manifestaciones y el 6% consultas.

Con respecto a la distribución de PQR por dependencias, se obtuvo los siguientes resultados; el 40% del total de los PQR, fueron asignados a la Dirección General, el 27 % fueron atendidas por la DTC, el 23% a la DTP y el 10% asignadas a DTA .

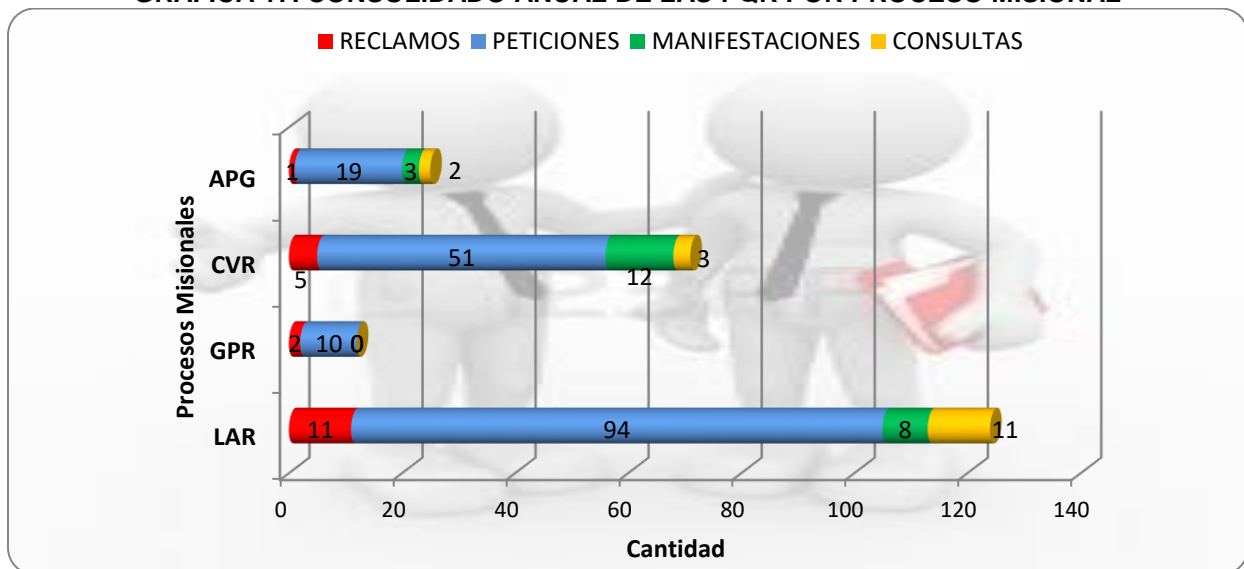
GRÁFICA 16. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQR Y SU DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2017


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 124 PQR; el proceso de Control y Vigilancia CVR, reportó 71 PQR, en el proceso de APG fueron atendidos 25 PQR y el proceso de Gestión de Proyectos GPR, reportó 12 PQR.

GRÁFICA 17. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PQR POR PROCESO MISIONAL



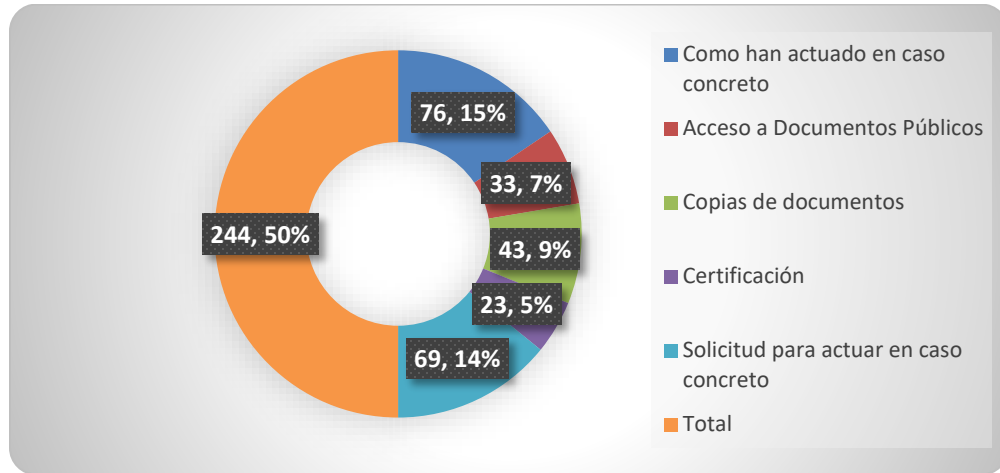
Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2017

Los Derechos de Petición, se clasifican en tipos de información, como se muestra en la GRÁFICA 18, donde 76 peticiones se refieren a *Cómo se ha actuado en caso concreto*, 43 son *copias de documentos*, 33 solicitudes de *acceso a documentos públicos*, 23 son *certificaciones* y 64 solicitudes para actuar en

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

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, 2017

2.5.2 Denuncias Ambientales

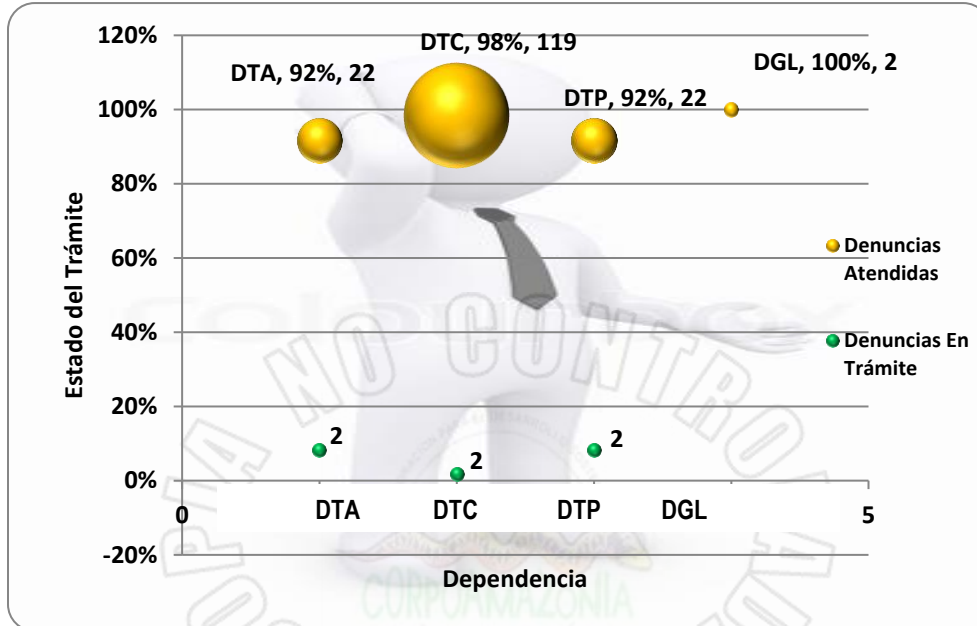
En cuanto a las Denuncias Ambientales presentadas ante la Corporación, a continuación se presenta el reporte consolidado para el Año 2017 (Consultar [ANEXO H](#). Reporte Anual de Denuncias Ambientales 2017).

TABLA 7. CONSOLIDADO ANUAL DENUNCIAS AMBIENTALES

Territorial	Total Asignadas	En Trámite	%Total Trámite	Total Atendidas	%Total Atendidas
Dirección Territorial Amazonas	24	2	8%	22	92%
Dirección Territorial Caquetá	121	2	2%	119	98%
Dirección Territorial Putumayo	24	2	8%	22	92%
Dirección General	2	0	0%	2	100%
TOTAL CORPOAMAZONIA	171	6	4%	165	96%

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

GRÁFICA 19. CONSOLIDADO ANUAL DENUNCIAS AMBIENTALES



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2017

En la Grafica 19, *Consolidado anual de las denuncias ambientales*, se observa que fueron atendidas el 97 % del total de las denuncias asignadas (171), la dependencia que atendió mayor número de denuncias, fue la DG con el 100%, seguida de la DTC con un 98%, DTP atendió el 92% y la DTA el 92%.

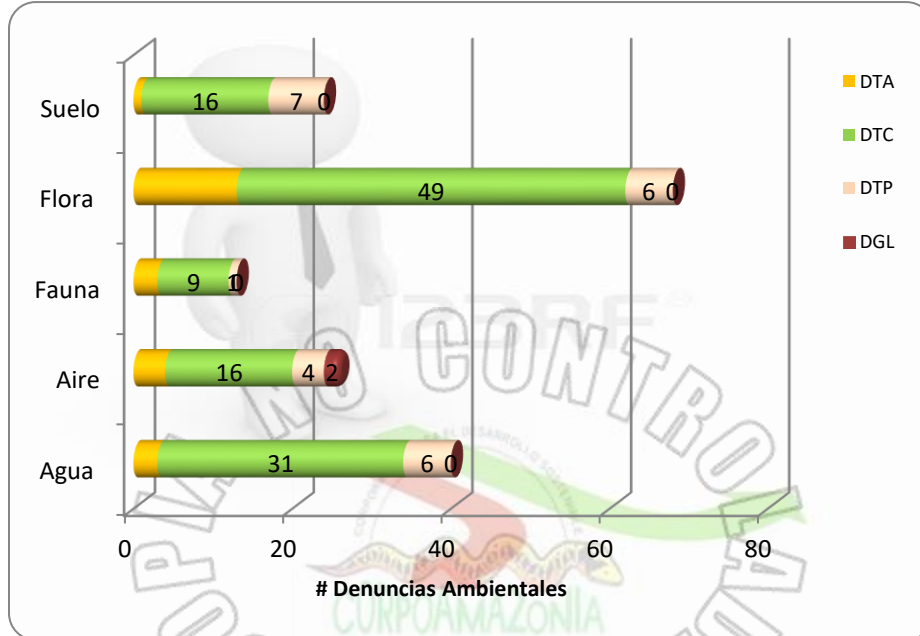
En la clasificación de las denuncias ambientales por recurso natural afectado, se identifica que los recursos que recibieron mayor número de denuncias fueron el recurso Flora (68 denuncias), representando con un 39% del total, el recurso Agua (40 denuncias) con el 23 % y el recurso aire (26 denuncias) con un 15%, las afectaciones a éstos recursos se presentaron principalmente en la DTC.

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

Dependencia	Agua	Aire	Fauna	Flora	Suelo	Total
DTA	3	4	3	13	1	24
DTC	31	16	9	49	16	121
DTP	6	4	1	6	7	24
DGL	0	2	0	0	0	2
Total	40	26	13	68	24	171

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2017

GRÁFICA 20. DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL AFECTADO



Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2017

Comparativo con vigencias anteriores

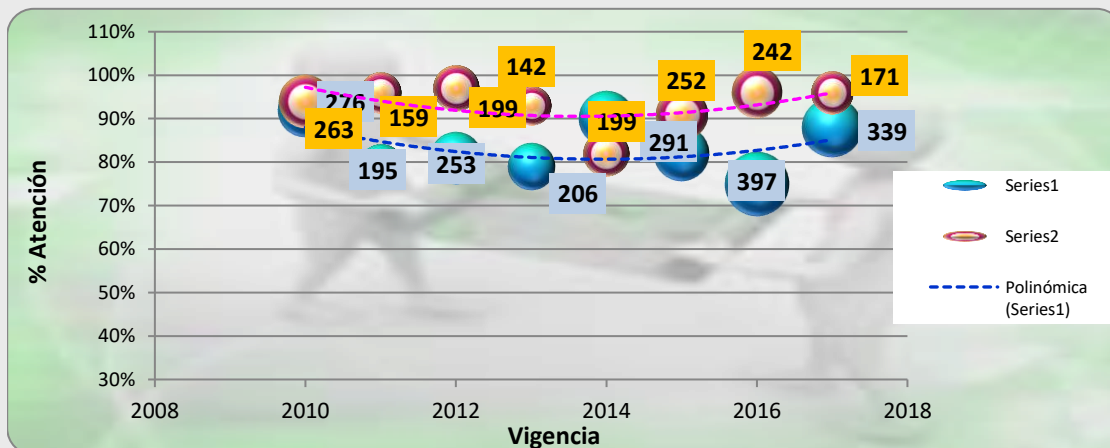
En los resultados de los pesos porcentuales de PQR y denuncias ambientales, se observa que los porcentajes de atención han tenido una variación, es así como aumentó el indicador de atención oportuna de PQR del 75% en el año 2016 al 88% en el 2017 y en denuncias ambientales se mantuvo el porcentaje de la atención oportuna en 96 %, en ambos casos cumplieron con la meta del indicador.


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%
2017	339	88%	171	96%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2017

GRÁFICA 21. COMPORTAMIENTO DENUNCIAS Y PQRS



	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

2.6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

2.6.1 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	582	495	75	85%	13%
GPR	16	14	2	88%	13%
Total	598	509	77	85%	13%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

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 mencionan los productos no conformes que representan el 13% del total para el proceso LAR y en la TABLA 12 los productos no conformes identificados en el Proceso GPR.

TABLA 11. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA EL PROCESO MISIONAL LAR (PERCENTIL 60)

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	TOTAL	FRECUENCIA
Sin soporte de pago de visita de seguimiento.	12	20.7%
No se están realizando las visitas técnicas de seguimiento en los tiempos estipulados en los manuales LAR	10	17.2%
Falta fijación de aviso en Alcaldía Municipal	10	17.2%
Por qué amerita apertura del Proceso Administrativo Sancionatorio Ambiental pertinente, por el presunto incumplimiento a las obligaciones impuestas en la Resolución	4	6.9%
Falta elaborar acto administrativo de cierre de expediente	4	6.9%
No se ha notificado resolución de cierre oportunamente	4	6.9%
Foliación parcial de expediente	4	6.9%
Falta realizar visita de seguimiento	4	6.9%
Falta respuesta a solicitudes y requerimientos presentados por los usuarios	3	5.2%
No se están realizando las visitas técnicas de seguimiento en los tiempos estipulados en los manuales LAR	3	5.2%
Total	58	100.0%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017


	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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		
No reposa acta de socialización del proyecto			1		1	50.0%
Foliación parcial del expediente			1		1	50.0%
Falta la firma de los documentos					0	0.0%
Expedientes parcialmente foliados					0	0.0%
No presentan la ficha de control de documentos de un convenio.					0	0.0%
Se evidencia porcentaje de cumplimiento bajo					0	0.0%
Documentación con fecha que no concuerda con el procesos y cronogramas de trabajo					0	0.0%
No se evidencia el documento soporte de la etapa de ejecución.					0	0.0%
Vencimiento de términos del convenio					0	0.0%
No se encuentra el formato de seguimiento SIP 006					0	0.0%
No se encuentra el formato diligenciado de encuesta de satisfacción del cliente					0	0.0%
TOTAL	0	0	2	0	2	100%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

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. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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 muestran 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 responsables 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%
2017	582	495	75	85%	13%

Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2007 – 2017

TABLA 14. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO GPR,

AÑO	Nro. DE PROYECTOS REVISADOS	CONFORME	NO CONFORME	PORCENTAJE	
		(C)	(NC)	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%
2017	16	14	6	88%	13%

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

2.6.2 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%	81%	80%	100% 
	% de Ejecución Anual del Plan de Acción	= (Inversión ejecutada/ Inversión programada) x 100%	98%	80%	100% 
	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	89%	60%	100% 
DOR	Valoración del Ambiente y Desarrollo Institucional – EDI.	Resultado de Encuesta EDI aplicada a nivel nacional por el DANE.	80%	80%	100% 
	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema	Recursos Ejecutados Oportunamente / Recursos Programados x 100	100%	80%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

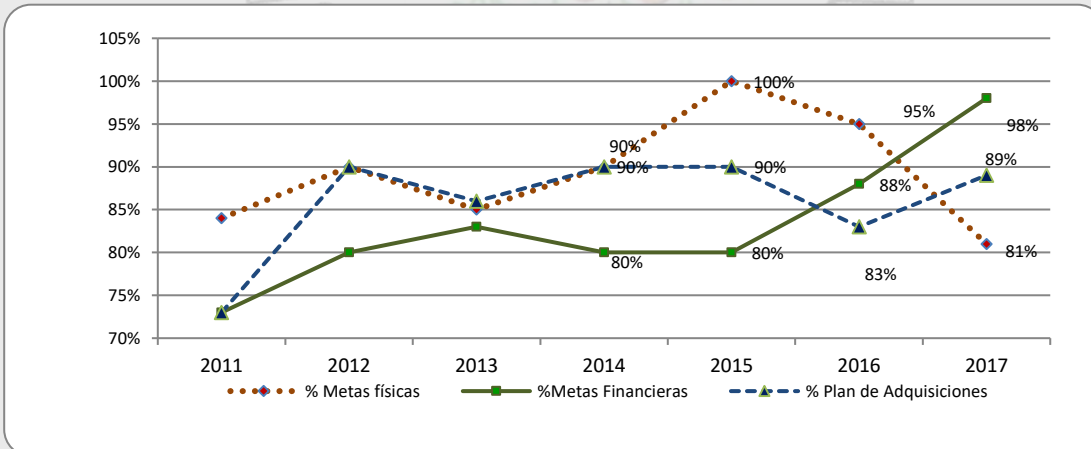
Comparativo con vigencias anteriores

PLANIFICACIÓN CORPORATIVA - PCO:

El hecho de que en el año 2017 se hayan presentado interferencias por lo acontecido en la avenida fluvio-torrencial en el municipio de Mocoa, influenció directamente en el avance de las inversiones frente a lo planificado, principalmente en el primer semestre del año, sin embargo el porcentaje logrado tanto física como financieramente es adecuado para la institución en su responsabilidad misional y gestión ambiental al sobrepasar la meta financiera y lograr en un 100 % la meta física planificada. Adicionalmente, el Plan de Acción que corresponde a los años 2016 y 2017, lleva de forma acumulada un avance físico del 43% y un avance financiero del 100%, superando la meta en un 197% en el 2016 y en un 23% en el 2017, garantizando la ejecución de las metas propuestas para cada año.

Los tres (3) indicadores de este proceso cumplieron con la meta de 100%.

GRAFICA 22. COMPORTAMIENTO INDICADORES PCO



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2011 - 2017

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 1000:2014, 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 emitida por el DAFP y por los resultados de la auditoría externa emitida por el ente certificador.










	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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%	87%	80%	100% 
	% 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%	10%	≤20%	100% 
	% de Denuncias Ambientales Atendidas	(Denuncias Ambientales Atendidas/ Denuncias Ambientales Recibidas) x 100%	87%	80%	100% 
CYE	Informe Ejecutivo Anual	Resultado emitido por el Departamento de la Función Pública - DAFP	100%	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	100%	80%	100% 
	Plan de Mejoramiento	(# actividades programadas/Total actividades ejecutadas)*100	93%	80%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017



INFORME
No. 012

INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL
– VIGENCIA 2017

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-DOR-006

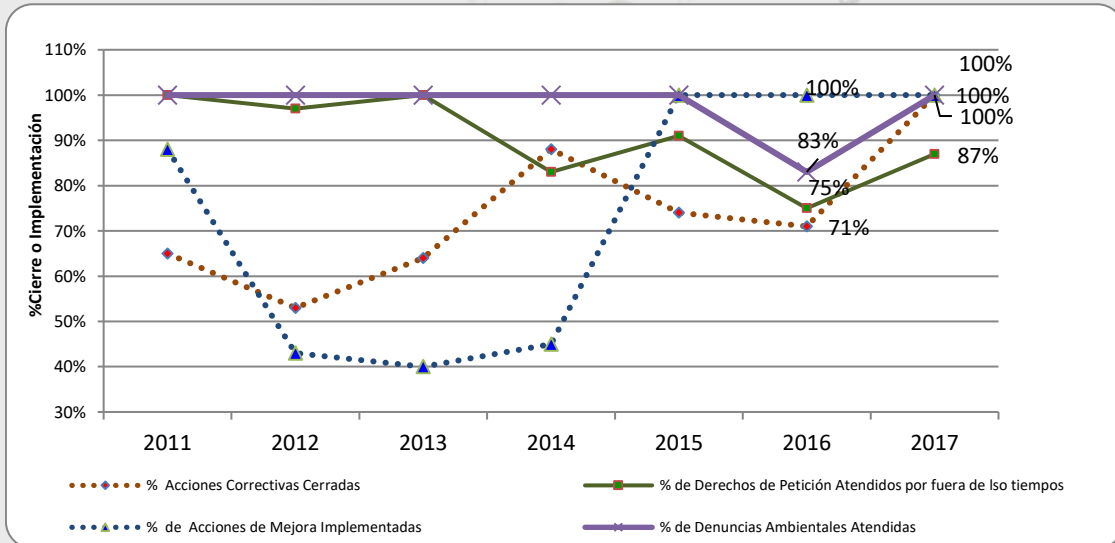
Versión: 2.0-2011

Comparativo con vigencias anteriores

MEJORAMIENTO CONTINUO - MCO:

Existe cumplimiento en las metas de los indicadores establecidos para el proceso, en el cual se observa incremento en cumplimiento de la meta de los indicadores de atención oportuna de los Derechos de Petición, % de denuncias atendidas, acciones correctivas cerradas y acciones de mejora implementadas como se representó en la TABLA 16 y su respectiva gráfica 23, así como en el porcentaje de cierre e implementación de las acciones de mejoramiento continuo.

GRAFICA 23. COMPORTAMIENTO INDICADORES MCO



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2011 - 2017

CONTROL 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. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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	75%	100%	51% 
	% de cumplimiento de tiempos de acuerdo al LAR	SEXP LAR / SEXP OT x 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	8%	23%	34% 
	Tiempo promedio de duración del trámite	Tiempo Promedio de duración de todos los trámites ambientales (LA, PE, AU, CO, CE)	168	87	51% 
	Ejecución de procesos Sancionatorios Ambientales	(No. de procesos fallados/No. total de procesos activos) x 100%	18%	≥10%	100% 
	% Expedientes Conformes LAR	=(No. de Expedientes Revisados Conformes/No. de Expedientes Revisados) x 100	85%	80%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR	Calificación ETAPA DE EVALUACIÓN	97%	90%	100% 
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR	Calificación ETAPA DE SEGUIMIENTO	96%	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 ambiental en los		100%	100%	100% 








	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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
	procesos de planificación y ordenamiento territorial, con énfasis en la incorporación de las determinantes ambientales para la revisión y ajuste de los POT	$\text{MAAICAPOT} = \frac{\text{MAAICAPOT}_{\text{av}}}{\text{MAAICAPOT}_{\text{ppv}}} \times 100$			
	Porcentaje de áreas protegidas declaradas	$\text{APRPME} = \frac{\text{APRPME}_{\text{av}}}{\text{APRPME}_{\text{ppv}}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de áreas protegidas con planes de manejo en ejecución	$\text{APRPME} = \frac{\text{APRPME}_{\text{av}}}{\text{APRPME}_{\text{ppv}}} \times 100$	75%	100%	75% 
	Porcentaje de suelos degradados en recuperación o rehabilitación	$\text{HSDRR} = \frac{\text{HSDRR}_{\text{av}}}{\text{HSDRR}_{\text{ppv}}} \times 100$	50%	100%	50% 
	Porcentaje de áreas de ecosistemas en restauración, rehabilitación y reforestación	$\text{HERRR} = \frac{\text{HERRR}_{\text{av}}}{\text{HERRR}_{\text{ppv}}} \times 100$	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)	$\text{AFAPOMCAM} = \frac{\text{AFAPOMCAM}_{\text{av}}}{\text{AFAPOMCAM}_{\text{ppv}}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Porcentaje de implementación del programa regional de negocios verdes por la autoridad ambiental	$\text{IPRNV} = \frac{\text{IPRNV}_{\text{av}}}{\text{IPRNV}_{\text{ppv}}} \times 100$	80%	100%	80% 
	Porcentaje de cuerpos de agua con plan de ordenamiento del recurso hídrico (PORH) adoptados		50%	100%	50% 


	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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 planes de ordenación y manejo de cuencas (POMCA), planes de manejo de acuíferos (PMA) y planes de manejo de microcuencas (PMM) en ejecución	$FHRUA = \frac{FHRUA_{av}}{FHRUA_{ppv}} \times 100$	75	100%	50% 
	Porcentaje de sectores con acompañamiento para la reconversión hacia sistemas sostenibles de producción en los departamentos de Amazonas, Caquetá y Putumayo	$SARSSP = \frac{SARSSP_{av}}{SARSSP_{ppv}} \times 100$	60	100%	60% 
	Porcentaje de especies amenazadas con medidas de conservación y manejo en ejecución	$EIMPCME = \frac{EIMPCME_{av}}{EIMPCME_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Ejecución de acciones en educación ambiental	$AEAE = \frac{AEAE_{av}}{AEAE_{ppv}} \times 100$	95%	100%	95% 
	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	$ETAPEARCC = \frac{ETAPEARCC_{av}}{ETAPEARCC_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Recursos Externos de Inversión Gestionados con Proyectos	$REIGP = \frac{REIGP_{av}}{RIPP_{ppv}} \times 100$	100%	100%	100% 
	Seguimiento a conformación de expedientes	$EPIAC = (EPIAC / EPIAR) \times 100$	95%	80%	100% 

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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
	% Nivel de Satisfacción del Cliente	ETAPA DE SEGUIMIENTO Bueno (SI) (-- %) Malo (NO) (-- %)	100%	90%	100% 
CVR	Municipios con acceso a sitios de Disposición Final de Residuos Sólidos Técnicamente adecuados y Autorizados	$MCR = (\sum \text{Mun. R.S} / \text{Mun Total}) * 100$	93%	60%	100% 
	Control de Disposición de Residuos Sólidos en Municipios	= No. Municipios con PGIR con seguimiento / No. Total de Municipios con PGIR) * 100	32%	≥10%	100% 
	Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos en seguimiento	$PSMV \text{ Ttotal} = (PSMV \text{ s/ Mun Tot}) * 100$	93%	90%	100% 
	Ejecución de los Procesos Sancionatorios Ambientales	(Número de procesos fallados/ Número total de procesos Activos en CVR)*100%	37%	≥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	91%	90%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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 como se observa en la gráfica 24 fue muy particular debido a que debió atenderse todo lo referente a la avenida fluviotorrencial presentada en la ciudad de Mocoa, donde la gran parte del personal técnico se dedicó con exclusividad al acompañamiento de las acciones que se generaron del decreto 599 del 6 de Abril de 2017 “Por el cual se declara la situación de desastre en el municipio de Mocoa - departamento de Putumayo” y el decreto 601 del 6 de Abril de 2017 “«Por el cual se declara el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el municipio de Mocoa,” dadas las magnitudes del evento que sobrepasaron la capacidad técnica y financiera tanto del orden local y regional.

Ante la declaratoria de emergencia para el municipio de Mocoa se instaló la Mesa Técnica Ambiental como un órgano consultivo y técnico que genera información para la toma de decisiones de las autoridades nacionales, departamentales y municipales competentes, compuesta inicialmente por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, IDEAM, Servicio Geológico Colombiano, entidades del SINA como: la Corporación Autónoma Regional de Caldas – CORPOCALDAS, Corporación Autónoma Regional del Cauca – CRC y Corporación Autónoma Regional de los ríos Negro y Nare – CORNARE, así como se contó con el apoyo de profesionales del Ejército Nacional.

Como Mesa Técnica Ambiental se elaboró el mapa de delimitación de la Avenida Fluvio Torrencial del 31 de marzo y 1 de abril de 2017, el cual se adoptó mediante Resolución 447 de 19 de abril de 2017, se evaluó el estado de las fuentes abastecedoras de agua y de los cauces pos evento, así como la situación de los movimientos en masa activos. Como autoridad ambiental, CORPOAMAZONIA actuó en los temas relacionados con permisos menores para vertimientos, manejo de residuos sólidos y ocupación de cauces, entre otros.

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011


ACCIONES DE RECUPERACION EN LA AVENIDA FLUVIO TORRENCIAL EN EL MUNICIPIO DE MOCOA

FASE DE RESPUESTA INMEDIATA

- Se conformó la Mesa Técnica Ambiental, un órgano asesor en conocimiento y reducción del riesgo y apoyo en la toma de decisiones para los asuntos ambientales. Participaron 23 instituciones del Sistema Nacional Ambiental - SINA.
- Evaluación y delimitación de la zona de desastre (primer sobrevuelo 12 horas después del evento, adquisición de imágenes en alta resolución 4 días después del evento, caracterización del evento - sector 1: 240 Ha y sector 2: 79 Ha).
- 32 Pronunciamientos y Asistencia Técnica en diferentes temas (Residuos sólidos, vertimientos de aguas residuales domésticas, Licenciamiento Ambiental, Identificación de sitios críticos y seguimiento a obras hidráulicas y de mitigación del riesgo, evaluación de efectos ambientales, análisis de fuentes abastecedoras, Censo socio ambiental sector rural del municipio).
- Expedición de la Resolución 447 del 19 de abril 2017, que declara el Sector 1 de la Avenida Fluvio Torrencial como zona de conservación y protección ambiental, por ser cauce activo del río Taruca.
- 5 boletines informativos sobre la evaluación del evento y condiciones de los cauces

FASE DE REHABILITACIÓN

- Apoyo en elaboración de mapa de rutas de evacuación y Sistema de Alerta Temprana.
- Evaluación condiciones ambientales y de riesgos - Recopilación de antecedentes.
- Evaluación de pérdidas en coberturas.
- Apoyo en visitas para reubicación de predios en suelo rural.
- Socialización de amenazas y condiciones de los cauces. (3 Talleres con la comunidad, 3 conversatorios, 3 boletines y 4 videos informativos, 78 mapas, 1 plegable, intervenciones en Emisoras

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

ACCIONES DE RECUPERACION EN LA AVENIDA FLUVIO TORRENCIAL EN EL MUNICIPIO DE MOCOA

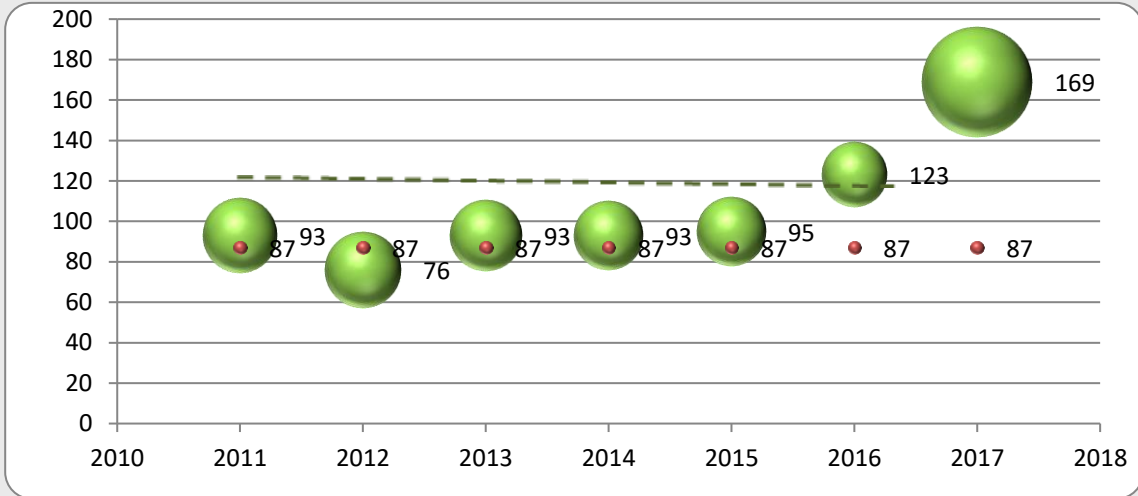
FASE DE RECONSTRUCCIÓN

- Determinantes ambientales para Mocoa resolución 1336 de 2017
- Lineamientos para la evaluación de amenazas en núcleos poblados.
- Propuesta de obras para la reducción de amenaza por avenida fluvio torrencial – Las obras de mitigación requieren de la reubicación de más de 4.000 predios y Estudios y diseños por \$3.000.000.000.
- Monitoreo remoto y en campo de sitios críticos en zona alta.
- Asistencia técnica en la actualización del PBOT de Mocoa.

PROYECTOS AMBIENTALES


- Convenio “Canje Ecológico” - Proyecto Núcleos de reconciliación con la naturaleza; firmado entre CORPOAMAZONIA y el Programa Mundial de Alimentos, para apoyar la recuperación temprana de las familias afectadas por el evento del 31 de marzo de 2017 en Mocoa y la restauración ambiental de áreas degradadas. A diciembre de 2017 se han recuperado 9,1 Hectáreas con 10.131 plántulas sembradas. La población beneficiada corresponde 198 familias con 826 personas de 7 veredas del municipio.
- Ampliación de la reserva forestal Mocoa (Norte: 24156 Ha, Sur: 15108 Ha).
- Estudios y Diseños Técnicos de Ejes Ambientales como propuesta de planificación, gestión ambiental y de riesgos de desastres sobre las cuencas de los ríos Mulato, Sangoyaco y quebrada Taruca en Mocoa.
- Gestión del proyecto Bosques de paz en los Barrios El Carmen y Condominio Norte, para la restauración ecológica y social del municipio de Mocoa. Convenio con la Fundación Solidaridad por Colombia.

GRAFICA 24. COMPORTAMIENTO INDICADOR TIEMPO EFECTIVO DE TRÁMITE – LAR



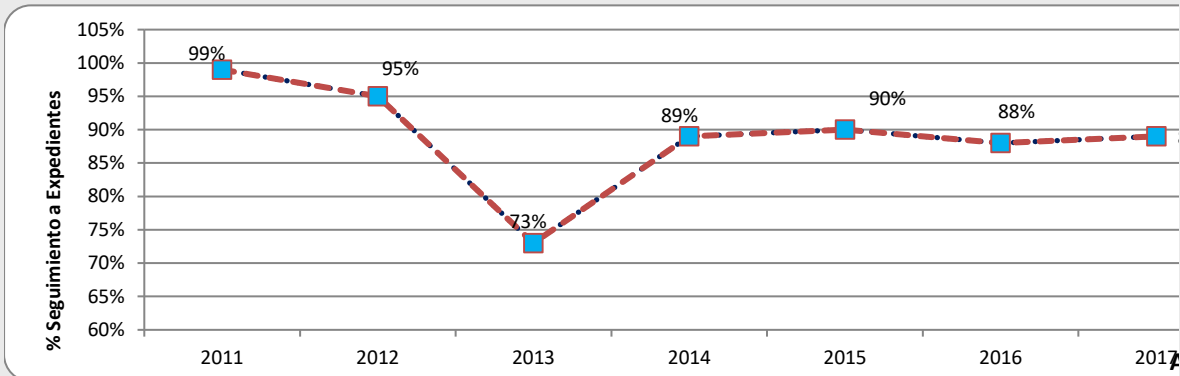
Fuente: Informes de Gestión, 2011 – 2017

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 para apoyar actividades donde se garantizó la contratación del personal técnico de la parte forestal y de control y vigilancia, con el fin de contribuir al cumplimiento de los indicadores.

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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 vigencias, lo que evidencia que se deben 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, 2011- 2017

GESTIÓN DE PROYECTOS - GPR: La Gestión realizada por la Entidad en este proceso, se refleja en el cumplimiento de 13/19 indicadores. Los cuales no se priorizaron en la vigencia 2016 y estaban para su cumplimiento en las vigencias 2017 y 2018, el 100% de cumplimiento se alcanzará en el próximo año. 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 2017 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. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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	81%	60%	100% 
	% minutas elaborados en tiempos establecidos	= No. de minutas elaboradas en los tiempos establecidos/ No. de minutas asignadas x 100	100%	70%	100% 
GFI	% del presupuesto de inversión	= (Presupuesto de inversión Ejecutado (RP) / Presupuesto Apropriado) X 100	67%	88%	67% 
	% 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	92%	92%	100% 
GRF	% de Cumplimiento de Solicitudes de Artículos Atendidos	= (No. de Artículos Solicitados Atendidos/No. de Artículos Solicitados) x 100	99%	90%	100% 
	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento	= (No. de actividades de mantenimiento realizadas/No. de actividades de mantenimiento requeridas) x 100%	96%	80%	100% 
GTH	% de Cumplimiento del Programa de Capacitación	= (No. de Capacitaciones Realizadas / No. de Capacitaciones Programadas) X 100%	83%	80%	100% 

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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	82%	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	81%	70%	100% 
CIP	Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones al Interior de la Entidad	Alto (70 %) Medio (50 %) Bajo (20 %)	65%	70%	90% 
	Porcentaje de Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Pública	= (Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas) x 100	90%	70%	100% 

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<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 2017 se observa que el indicador de % de Cumplimiento del Programas de mantenimiento a diferencia del año 2016 alcanzo la meta programada del 100%, garantizando el mantenimiento de los diferentes equipos de la institución.

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 y 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 en 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.

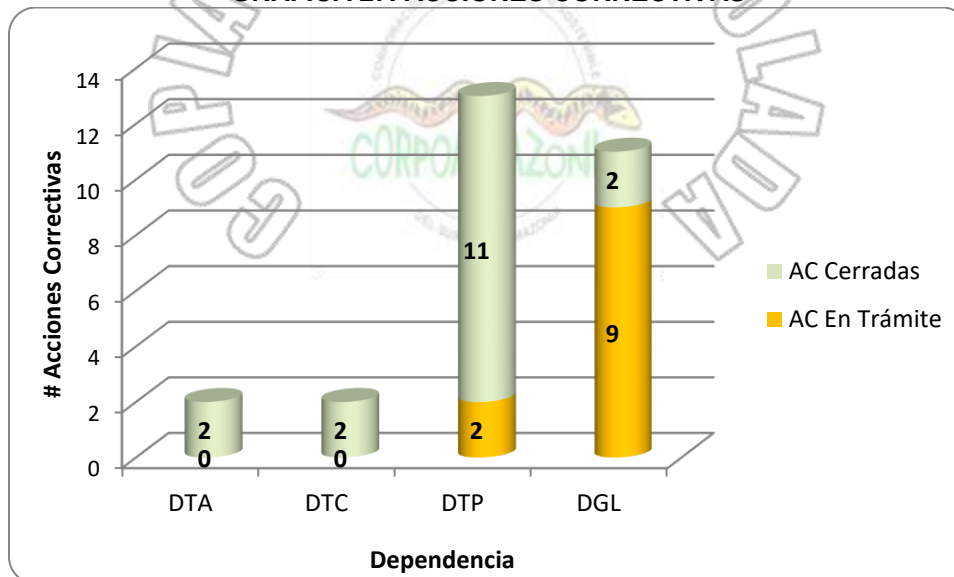
Los indicadores demuestran el mejoramiento continuo aplicado a este proceso determinado como estratégico por la importancia que se busca dar a las comunicaciones para una excelente difusión y retroalimentación tanto interna como externa. Además, del cumplimiento de su Plan Estratégico de Comunicación, revisando el indicador de Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones Internas se observa que en las dos últimas vigencias 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.

2.7. 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	2	2	100%	0	0%
DTC	2	2	100%	0	0%
DTP	13	11	85%	2	15%
DGL	11	2	0%	9	82%
TOTAL	28	17	61%	11	39%

GRAFICA 27. ACCIONES CORRECTIVAS



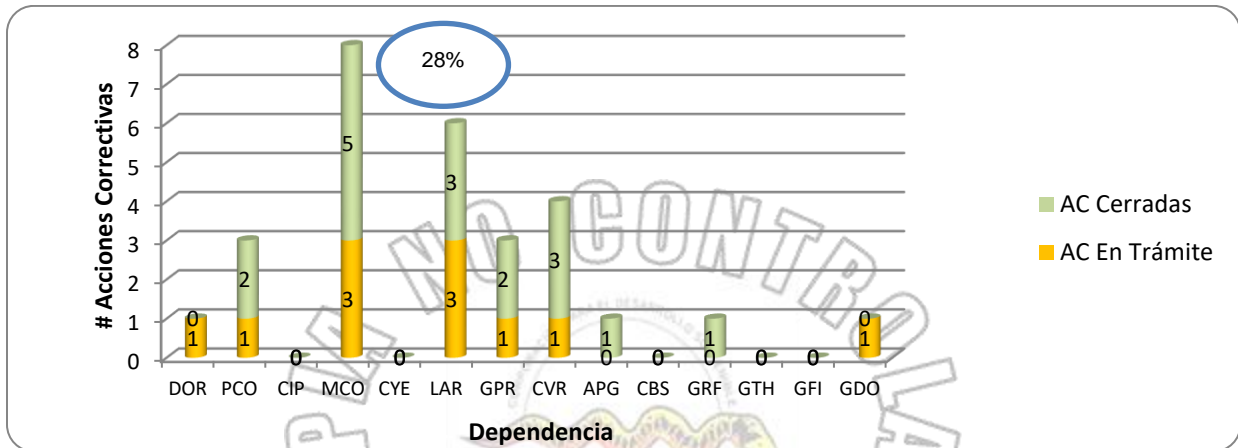
Fuente: CORPOMAZONIA, 2017

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 2017. En general, aproximadamente el 39% de las acciones establecidas por la auditoría interna y externa, se encuentran en trámite pendiente de cierre en el primer semestre de la siguiente vigencia.

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 MCO, concentra el 28% de las acciones correctivas identificadas. También se observa que los procesos misionales de LAR y CVR tienen una importante frecuencia de identificación de acciones.

GRÁFICA 28. ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS POR PROCESO

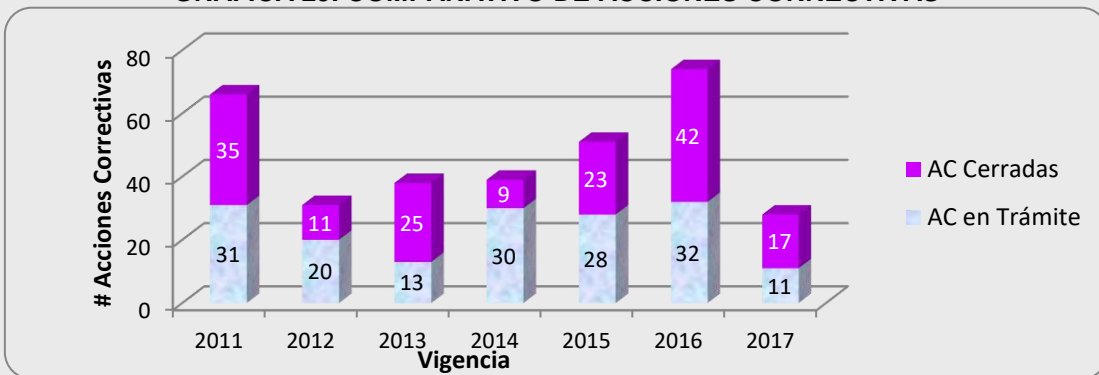


Fuente: CORPOMAZONIA, 2017

Comparativo con vigencias anteriores


Con respecto a la vigencia anterior, tal como se muestra en la GRÁFICA 29, en el año 2017, se identificaron acciones correctivas y 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 2018.

GRAFICA 29. COMPARATIVO DE ACCIONES CORRECTIVAS



Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2011 - 2017

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

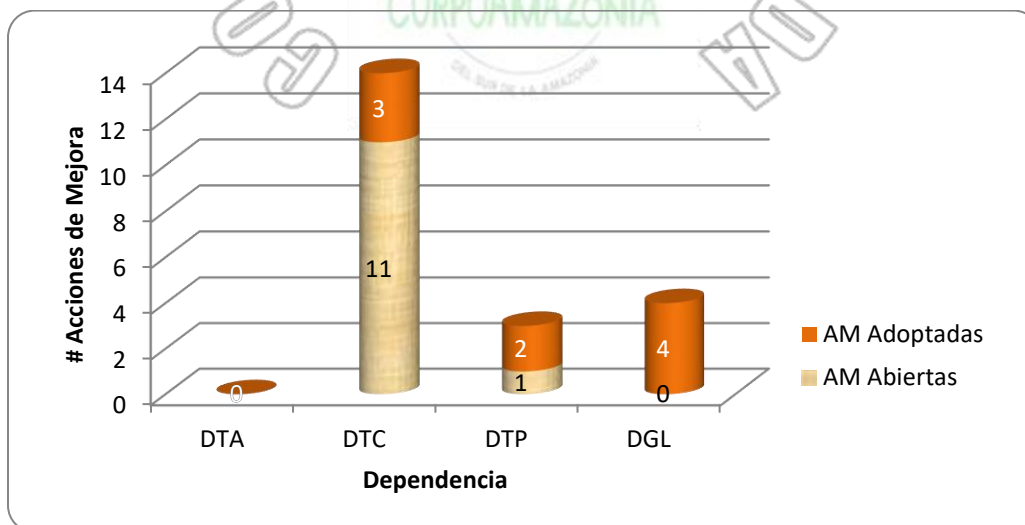
	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

2.8. ESTADO DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

TABLA 21. TOTAL DE OPORTUNIDADES 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	
		Total	%	Total	%	Total	%
DTA	0	0	0%	0	0%	0	0%
DTC	14	3	21%	11	0%	0	0%
DTP	3	2	67%	1	0%	0	0%
DGL	4	4	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	21	9	43%	12	57%	0	0%

GRAFICA 32. ACCIONES DE MEJORA

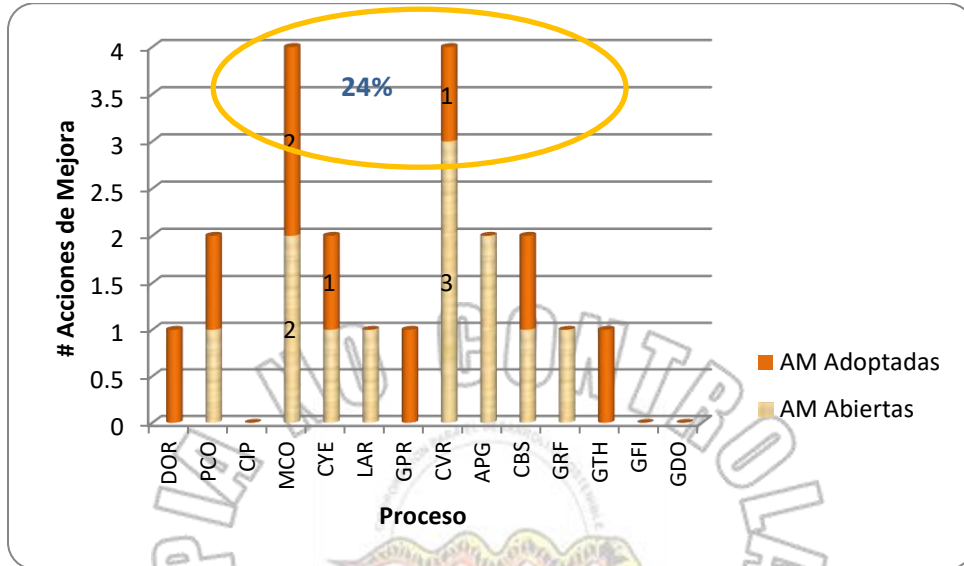


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017

La gráfica anterior muestra las acciones de mejora planteadas en el año 2017, las cuales en un 63% son producto de la aplicación de los procesos y en un 37% de las oportunidades corresponde a las acciones de mejora generadas en la Auditoría Interna Integrada 2017 (Ver [ANEXO L](#)). Se evidencia que un 27% se encuentran adoptadas, y 72% en trámite ya que en su mayoría corresponde a las acciones producto de la Auditoría Interna realizada en el último trimestre del año 2017.

En la GRÁFICA 33, se muestra la relación de las acciones de mejora por proceso, donde el 24% de ellas se identifican en MCO y CVR

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

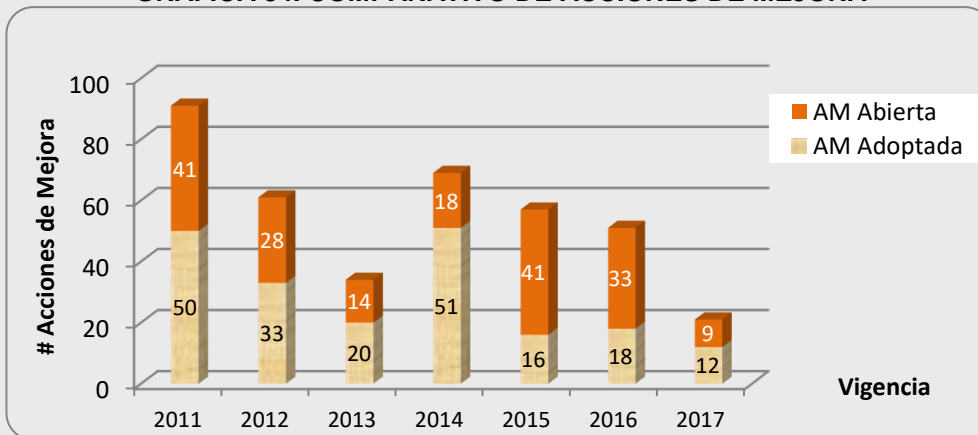


Fuente: CORPOMAZONIA, 2017


Comparativo con vigencias anteriores

En CORPOMAZONIA, se ha mantenido una tendencia 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



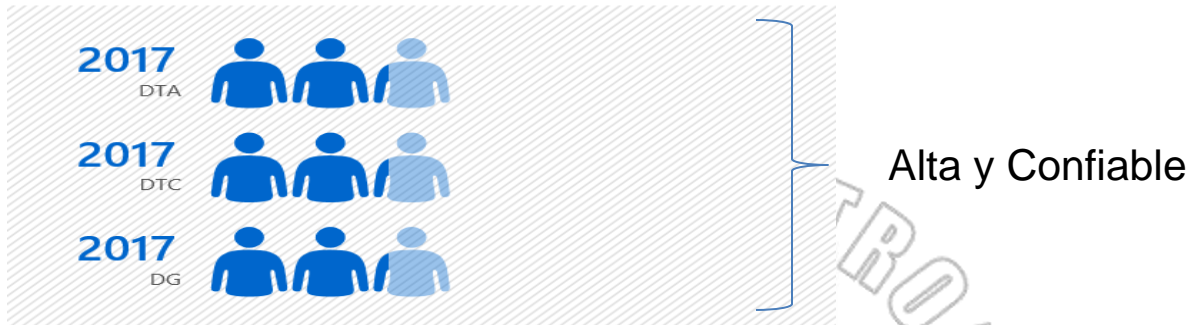
Fuente: Informes de Revisión del SGC por la Dirección General, 2011 - 2017

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

2.9 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Se realizó la evaluación del desempeño de los proveedores de la territorial Amazonas (5), Caquetá (5) y Putumayo (10) y los resultados obtenidos muestran una calificación así:

EVALUACION DE DESEMPEÑO



3. ADECUACION DE LOS RECURSOS

Durante la vigencia 2017 CORPOAMAZONIA asignó los siguientes recursos para mantenimiento y mejora del Sistema:


- Contrato con ICONTEC para la formación de auditores por valor de \$ 11.173.386
- Contrato con ICONTEC auditoria de seguimiento por valor de \$ 9.512.810
- Contrato para las monitoras de Amazonas, Caquetá y Putumayo \$ 68.688.000
- Recursos para auditoria interna.\$5.383.687

4. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para fortalecer la Gestión de Riesgo durante la vigencia 2017, se adelantaron capacitaciones en las Direcciones Territoriales de Caquetá y Amazonas, durante los días 27 de octubre y 3 de noviembre de 2017, respectivamente, donde se dio a conocer la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, compilada en la Guía para la Administración del Riesgo, Versión 3, que recoge los diferentes concepto de la NTC- ISO 31000:2011 y la Norma Técnica Colombiana NTC 5254 de 2004.

Para los procesos que se desarrollan en la Dirección General, Subdirección de Panificación y Ordenamiento Ambiental, Subdirección de Administración Ambiental, Subdirección de Administración Financiera y la Dirección Territorial Putumayo, en el proceso de inducción y reinducción realizado el 23 de junio de 2017, se mencionaron aspectos de importancia que se debían tener en cuenta para la identificación de los riesgos y los tratamientos que deben implementarse con el fin de mitigar los riesgos en su valoración extremo y alto.

Durante la jornada de capacitación e inducción se dio a conocer la Política de Administración del Riesgo, adoptada mediante resolución No- 1141 de 23 de Agosto 2017, así mismo se dio a conocer como la entidad estableció los mecanismos para establecer el contexto interno, externo y por proceso

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

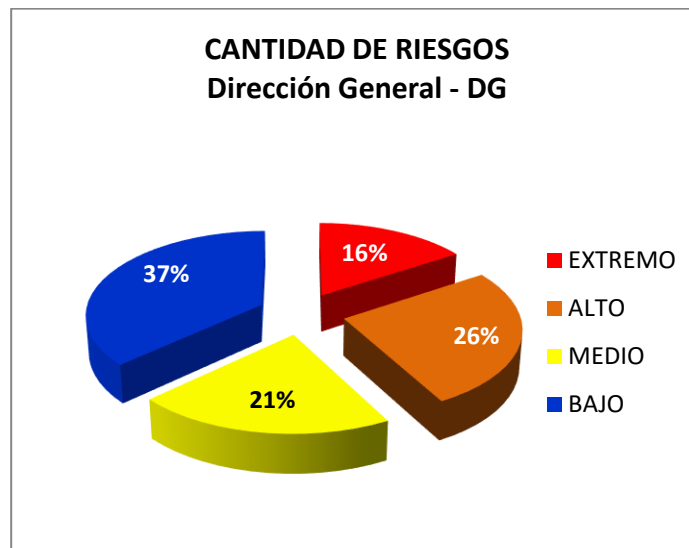
que generan las causas y consecuencias que posiblemente puede afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos y de la institución.


Con la identificación de los riesgos encada uno de los procesos se pudo establecer las fuentes o factores de riesgo, los eventos o riesgos, sus causas y sus consecuencias. A partir de este levantamiento de causas se procederá a identificar el riesgo, el cual estará asociado a aquellos eventos o situaciones que pueden entorpecer el normal desarrollo de los objetivos del proceso, es necesario referirse a sus características o las formas en que se observa o manifiesta.

Con el análisis del riesgo la entidad y los procesos buscan establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de estimar la zona de riesgo inicial (RIESGO INHERENTE), para que posteriormente, en la Valoración del Riesgo confrontar los resultados del análisis de riesgo inicial frente a los controles establecidos, con el fin de determinar la zona de riesgo final (RIESGO RESIDUAL), y construir el Mapa de Riesgos por proceso, que recoge los riesgos identificados para cada uno de los procesos y el Mapa de Riesgos Institucional que contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, se alimenta con los riesgos residuales Altos o Extremos de cada uno de los procesos que pueden afectar el cumplimiento de la misión institucional y objetivos de la entidad.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la entidad tiene elaborado el Mapa de riesgos de Corrupción que incluye los riesgos identificados como posibles actos de corrupción, en cada uno de los procesos, cuyos informes de seguimiento se presentan y publican en la pagina web de la institución, cada cuatro meses.

El seguimiento de los riesgos operativos se realiza en el formato F-CYE-003 Lista de Verificación “SEGUIMIENTO AL MAPA RIESGOS”, es efectuada por los líderes de procesos y reportada semestralmente a la oficina de Control Interno, el objetivo del seguimiento es la verificar el cumplimiento de las acciones implementadas para mitigar los riesgos a través del tratamiento que en cada proceso se pretende implementar como es la de asumir, reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.




	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

NIVEL DEL RIESGO	CANTIDAD DE RIESGOS	PORCENTAJE (%)	PROCESOS - CORPOAMAZONIA
EXTREMO	36	28,80	TODOS LOS PROCESOS
ALTO	35	28,00	
MEDIO	16	12,80	
BAJO	38	30,40	
TOTAL	125	100	


5. SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA.

PROCESO	OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA
Desarrollo Organizacional	<p>Certificación del Sistema de Gestión de Calidad NTC ISO 9001-2015.</p> <p>Mayor atención e involucramiento de la Alta Dirección en las actividades que les corresponden dentro del Análisis, Medición, Seguimiento y Ejecución de las actividades planeadas del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Evaluar la implementación y capacitación de un aplicativo para el proceso de mejora del seguimiento del SIGE.</p>
Comunicación e Información Pública	<p>Campaña de difusión, sensibilización y empoderamiento de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad para los funcionarios y contratistas de CORPOAMAZONIA.</p> <p>Campañas de toma de conciencia sobre la importancia del Sistema de Gestión de calidad y de cómo contribuye al cumplimiento de los objetivos del SGC.</p>
Gestión Documental	<p>Se sugiere realizar mayor control al manejo de los documentos, bien sea concientizando al personal frente a la importancia de su organización y/o capacitando al personal de apoyo que está encargado de la custodia debido a que se</p>


	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

PROCESO	OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA
	<p>presenta un gran número de hallazgos en este aspecto y es común en todas las auditorias.</p>
Licenciamiento Ambiental	<p>Ante la rotación del personal contratista se debe asegurar el apoyo brindando la respectiva inducción sobre la aplicación del sistema de gestión de calidad, dado que el incumplimiento de en el manejo de formatos y de la aplicación del procedimientos es uno de los hallazgos repetitivos.</p> <p>Garantizar los recursos para un equipo mínimo multidisciplinario para logro de los objetivos de calidad.</p>
Mejoramiento Continuo	<p>Planificar con más conciencia las acciones correctivas y realizar un efectivo análisis de causa para cerrarlas exitosamente.</p> <p>Es importante realizar seguimiento por parte de la Secretaria General a las dependencias referente al incumplimiento de las comunicaciones oficiales y PQRS para que se dé respuesta oportuna acorde a los tiempos establecidos en la ley.</p> <p>Realizar mayor seguimiento a las actividades y compromisos que se establecen en las reuniones de revisión del sistema de la alta dirección y asegurarse del registro de este seguimiento.</p>
Control y Evaluación	<p>Implementar y aplicar la Política de Administración del Riesgo construida producto del acompañamiento y análisis realizado por la oficina de control interno.</p> <p>Actualización de los mapas de gestión de riesgos, unificando un mapa general para que el seguimiento sea eficaz.</p> <p>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.</p> <p>Seguimiento a los riesgos en cada uno de los procesos.</p>

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

PROCESO	OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA
	Realizar seguimiento a la ejecución de los planes de acción de ICONTEC, relacionados con los hallazgos de la auditoría de seguimiento.
Gestión del Talento Humano	Establecer de manera continua un plan de capacitación en los temas de calidad a través de los procesos de Inducción y reinducción y la socialización de los procesos por dependencias.
Gestión de Proyectos	Gestionar proyectos que incluyan al personal que coadyuvan al cumplimiento de indicadores de los procesos misionales.




	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2017
	<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.:
Fecha: Marzo 25 de 2017		Cargo: Representante del SGC ante la Dirección Fecha: Marzo 25 de 2018

5.2 NECESIDAD DE RECURSOS


Los recursos suministrados para la normal ejecución de las actividades programadas en el POA del Sistema de Gestión de Calidad son acordes y suficientes. Los recursos Humanos para la operación del sistema han sido adecuados y para la próxima vigencia se requiere, la formación del personal de CORPOAMAZONIA en la Norma ISO 9001-2015 y el manejo de Riesgos.

A continuación se describen los recursos de un equipo mínimo en cada una de las Direcciones territoriales para la operación del Sistema de Gestión de Calidad para que se tengan en cuenta en la programación del presupuesto vigencia 2018.


Requerimiento	Descripción	Total Valor Estimado
1.Honorarios Equipo SIGE		0
	Profesional SIGE -Planta	30,972,000
	Asesor ISO 9001-2015	20,000,000
	Viáticos Monitor DG	2,500,000
	Monitora DTA	21,600,000
	Viáticos Monitor DTA	3,000,000
	Monitora DTP	38,220,000
	Viáticos Monitor DTP	0
	Monitora DTC	38,220,000
	Viáticos Monitora DTC	3,000,000
TOTAL EQUIPO SIGE		157,512,000
Honorarios Equipo LAR DTC	Ing. Forestal	28,800,000
	Ing. Forestal	28,800,000
	Ing. Forestal	28,800,000

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2017
	<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. Forestal	28,800,000
	Ing. Ambiental	28,800,000
	Ing. Ambiental	28,800,000
	Ing. Ambiental	28,800,000
	Ing. Ambiental	28,800,000
	Ing. Minas	28,800,000
	Ing. Hidrocarburos	28,800,000
	Abogado	42,360,000
	Profesional Administrador (SISA-PQR)	25,920,000
	Viáticos Equipo LAR	52,000,000
	Viáticos SISA-PQR	500,000
Honorarios Equipo CVR	Ing. Forestal	41,400,000
	Bióloga	30,720,000
	Biólogo	26,880,000
	Ing. Ambiental (RS)	29,640,000
	Abogado	42,360,000
	Abogado	25,920,000
	Sustanciador	18,360,000
	Técnico	22,560,000
	Técnico	22,560,000
	Técnico	22,560,000
	Técnico	22,560,000
	Profesional administrador	26,880,000
	Ingeniera Agroecologa	34,560,000
	Viáticos Equipo CVR	21,000,000

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2017
	<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	
TOTAL CAQUETA		796,740,000	
Honorarios Equipo LAR DTs	Ing. Forestal	42,000,000	
	Tecnólogo Forestal	26,640,000	
	Ing. Ambiental	28,800,000	
	Biólogo/Médico Veterinario	28,800,000	
	Ing. Minas	28,800,000	
	Ing. Ambiental -Hidrocarburos	36,000,000	
	Ing. Ambiental -Hidrocarburos	36,000,000	
	Ing. Ambiental- Emisiones Atmosféricas	33,240,000	
	Ing. Ambiental -Residuos solidos	29,640,000	
	Ing. Civil	36,960,000	
	Abogado	36,960,000	
	Honorarios Equipo CVR	Ing. Forestal	30,720,000
		Ing. Forestal	30,720,000
		Tecnólogo Forestal	26,640,000
Abogado		36,960,000	
Tecnólogo Forestal		26,640,000	
Tecnólogo Forestal		26,640,000	
Tecnólogo Forestal		26,640,000	
Viáticos Equipo LAR		50,937,600	
Viáticos Equipo CVR		28,694,400	
Viáticos Equipo SIGE		2,940,000	
TOTAL PUTUMAYO		651,372,000	
LAR - CVR - FLORA	Ing. Forestal - Leticia	30,720,000	
	Ing. Forestal - Tarapacá	30,720,000	
	Tecnólogo Forestal - Pto Nariño	26,400,000	


	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2017
	<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
	Tecnólogo Forestal - Leticia	22,560,000
	Tecnólogo. Forestal - Tarapacá	22,560,000
LAR - CVR -AGUAS	Profesional (Ing. Ambiental)	29,640,000
	Profesional (Ing. Ambiental)	29,640,000
	Tecnólogo (Tecnólogo. en Control Ambiental)	23,640,000
JURIDICA	Profesional (Abogado)	42,360,000
	Profesional (Abogado)	42,360,000
LAR - CVR -FAUNA	Profesional (Bióloga Leticia)	33,240,000
	Profesional (Bióloga Pedrera)	33,240,000
	Profesional (Médico veterinario Leticia)	29,640,000
	Tecnólogo (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 ISO 9001-2015 Monitoras	8,000,000
	Capacitación Todo Personal Corpoamazonia	11,000,000
TOTAL CAPACITACIÓN		19,000,000
Auditoria Interna		0
	Viáticos Equipo Auditor	14,000,000
Auditoria Externa - Seguimiento		0
	Valor Auditoria ICONTEC	8,000,000
TOTAL AUDITORIAS		22,000,000
Equipos computo....etc		15,000,000
		0
TOTAL RECURSOS TECNOLOGICOS		15,000,000

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL - VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Requerimiento	Descripción	Total Valor Estimado
Equipos Audiovisuales	Instalación de Pantallas LED Divulgación Institucional	15,000,000
	Láminas Acrílicas Información Corporativa e instalación DG y DTs	5,000,000
TOTAL ESTRATEGIA IMAGEN CORPORATIVA		20,000,000
TOTAL RECURSOS SIGE VIG. 2018		2,178,618,400

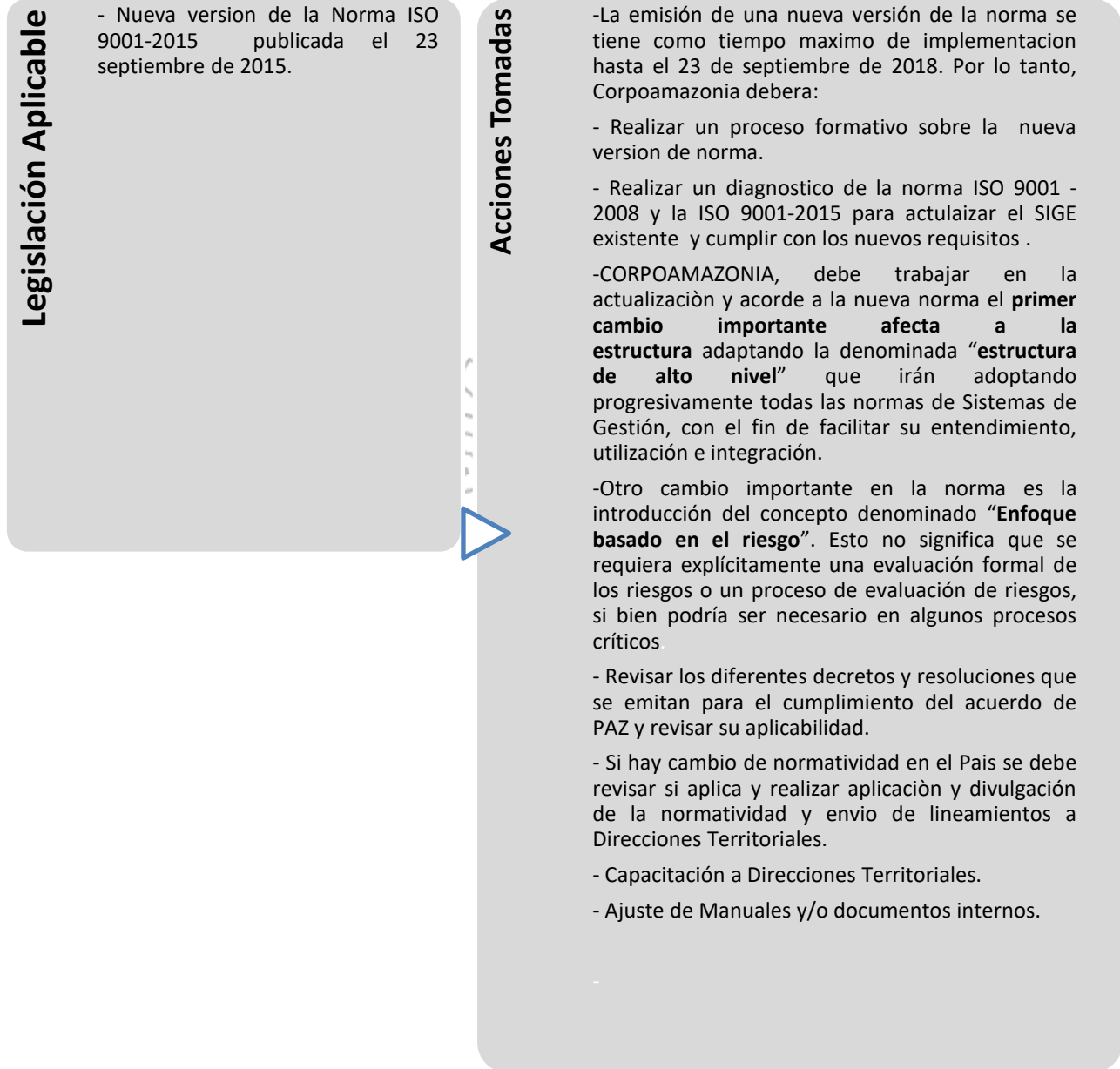



	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011
Elaboró: Dora Lilia Moran Villarreal Profesional Universitario		Revisó: Iván Darío Melo Cuéllar
		Vo. Bo.:
Cargo: Representante del SGC ante la Dirección		
Fecha: Marzo 25 de 2017		Fecha: Marzo 25 de 2018

5.3 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. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

Legislación Aplicable

Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

Y demas normatividad **aplicable** a los procesos..

Acciones Tomadas

Se debe revisar como articular los dos sistemas de tal manera que permita el cumplimiento de los objetivos.

Con respecto al proceso de armonización se ha avanzado en la identificación de requisitos comunes entre los dos sistemas con un trabajo conjunto entre la oficina de control interno y Calidad quedando pendiente la revision de indicadores.

Tecnología

Ajuste y mejora del Aplicativo SISA

Actualizacion de la tabla de liquidación del cobro de servicios de Evaluación y Seguimiento.


Funcionamiento del Aplicativo VITAL

Acciones Tomadas

Capacitación a Direcciones Territoriales y personal de la Dirección General.

Adecuación del sistema SISA para que opere con VITAL.

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017


	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

6. CONCLUSIONES

Se evidencia el cumplimiento del 92% 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, % Acciones Correctivas Cerradas y algunos indicadores de gestión de proyectos que estaban priorizados para la vigencia 2017 y 2018; 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.

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.

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

7. CONCLUSION GENERAL

CONCLUSIÓN	SI	NO	JUSTIFICACIÓN
¿El S.G.C. es conveniente? (Respecto de la misión, visión y direccionamiento estratégico de la corporación)	X		Está alineado con la misión y visión de la institución estando la política de calidad y los objetivos de calidad enmarcados en los mismos y además está alineado con el actual plan de acción “Ambiente para la Paz” 2016-2019 enmarcado en el proyecto1. Fortalecimiento Institucional Meta: Realizar la modernización de la planta de personal; ratificar la renovación de la certificación dada por Icontec al Sistema de Gestión de la Calidad.
¿El S.G.C. es adecuado? (Las disposiciones planificadas permiten cumplir la Política de Calidad)	X		En el ciclo de auditoría interna de calidad aplicado en la vigencia 2017 se verificó la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad pudiéndose comprobar la capacidad del mismo para cumplir los requisitos legales y reglamentarios de la norma NTC GP1000 e ISO 9001, de la organización y del cliente.
¿El S.G.C. es eficaz? (Se han alcanzado los resultados planificados)	X		Para la vigencia 2017, se dio cumplimiento en un 92% a las actividades planeadas en el plan de acción del Sistema de Gestión de Calidad. Los recursos asignados para el desarrollo de estas actividades se ejecutaron en forma eficiente Se evidencia la efectividad del sistema en los resultados de la evaluación del servicio prestado a través de la encuesta de satisfacción aplicada a las partes interesadas de los procesos misionales

	INFORME No. 012	INFORME REVISIÓN ANUAL DEL SGC POR LA DIRECCIÓN GENERAL – VIGENCIA 2017
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 2.0-2011

CONCLUSIÓN	SI	NO	JUSTIFICACIÓN
Otras Conclusiones <ul style="list-style-type: none"> • Es adecuado a las disposiciones planificadas y permite cumplir la Política de Calidad. • Se aproxima una nueva etapa de estabilización posterior a la renovación del certificado bajo la norma ISO 9001-2015 lo que permitirá una mejor prestación de servicios a las partes interesadas. 			

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2017



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