	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008
Elaboró: Maritza Portilla Álvarez y Mónica Viviana Pazmiño		Revisó: Ing. Orlando Díaz Aguirre Vo. Bo.:
Contratistas de la Subdirección de Manejo Ambiental		Cargo: Subdirector de Manejo Ambiental
Fecha: 10 de febrero de 2009		Fecha: 03 de marzo de 2009

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.”

TABLA 1. EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD


No.	ÍTEM	SI	NO	OBSERVACIONES
1	La política de calidad es apropiada a la naturaleza de la corporación expresada en la misión	X		Ver Anexo A . Informe de la Encuesta de Política y Objetivos de Calidad
2	La política de calidad declara los compromisos con el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo.	X		Se sigue contemplando en la formulación de la Política de Calidad, la cual no ha sido modificada.
3	La política de calidad ha sido entendida por los funcionarios	X		Ver Anexo A . Informe de la Encuesta de Política y Objetivos de Calidad
4	Se debe modificar la política de calidad		X	Ver Anexo A . Informe de la Encuesta de Política y Objetivos de Calidad

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

Conclusiones:

- Con base en el establecimiento de la Ficha Técnica para la aplicación de la Encuesta de Evaluación del Entendimiento de la Política y Objetivos de Calidad y la versión ajustada de la respectiva Encuesta; se logró no solamente encontrar que el 96% de los encuestados manifestaron que la Política de Calidad retoma la Misión de la Corporación, sino que además permitió evidenciar ese grado de conocimiento, a través de diferentes apreciaciones personales que definieron los Encuestados.

De las apreciaciones personales acerca del conocimiento de la Política de Calidad y de su relación con la Misión de la Corporación (145 en total); fuera de las que hacen referencia directamente al enunciado de la Política, las cuales presentaron una alta Ruta: \\192.168.1.9\Dirección\03 - Sist Integrado Gestion\03. Informes Anuales Revisión\SGC\2008\Informe Tercera Revisión SGC 2008.doc

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008


frecuencia de repetición, se encontraron interesantes apreciaciones que evidencian un alto grado de aprensión en el personal de la Entidad, tales como:

- *No importa el estatus que se tenga, ni la acción por pequeña que sea, todo se debe hacer bien.*
 - *Brindar la información y el servicio con calidad y cada día mejorar.*
 - *Que debo prepararme cada día para ayudar a resolver con prontitud y claridad las dudas y problemas de usuarios internos y externos*
 - *Trabajar cada día con amabilidad, responsabilidad y pertinencia en el cumplimiento de mis obligaciones para buscar la satisfacción del cliente externo e interno*
 - *Realizar las actividades que enmarca la Corporación de manera técnica-moral y ética desde el servicio*
 - *Implica la sana necesidad de hacer un buen trabajo, bien hecho a tiempo*
 - *Hacer las cosas bien, utilizando menos recursos (ahorrando) para obtener un buen producto*
 - *Compromiso en el que debemos tener mejoramiento continuo y para que eso se logre todos debemos colocar un granito de arena*
- Dado que la Política de Calidad explícitamente declara su compromiso con el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo, el nuevo enfoque dado a la Encuesta permitió percibir tanto el compromiso individual como el que se percibe de la Alta Dirección.

Respecto al Compromiso Individual: De los 131 encuestados, se obtuvo que existe un alto compromiso principalmente con cumplir eficaz, eficiente y efectivamente sus obligaciones y/o funciones, correlacionado con lograr la Satisfacción de los Usuarios frente a la prestación de los Servicios; utilizando adecuadamente los recursos físicos puestos a su disposición y en pro de un mejoramiento continuo y permanente del que hacer institucional.

Respecto al Compromiso de la Alta Dirección: El personal percibe que existe un alto compromiso con la administración adecuada de los Recursos Financieros y Físicos, así mismo de forma congruente con el cumplimiento de las funciones de una manera eficaz, eficiente y efectiva, enfocada hacia la satisfacción de nuestros usuarios.

- De esta misma forma, respecto a los resultados de la Encuesta relacionados con el conocimiento de los Objetivos de Calidad, se observó que el 94% del personal tiene conocimiento de los Objetivos de Calidad de la Entidad, con una alta afinidad hacia el Objetivo No. 4 relacionado con lograr la Satisfacción del Usuario, reflejo de la interiorización del SGC como una herramienta en que el fin último es el Usuario. Así mismo, se reconoce el Objetivo de Calidad No. 1 relacionado con el cumplimiento de las obligaciones o funciones de una manera eficaz, eficiente y efectiva, lo cual es congruente con los resultados obtenidos al cuestionar sobre el Compromiso Individual para el logro de la Política de Calidad.


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

En el [Anexo B](#), se presente el Informe del Plan Operativo Anual de Calidad- POAC 2008 en el cual se establece el cumplimiento de los objetivos de calidad frente a los indicadores de los Procesos y el cumplimiento de las metas que se fijaron para el año 2008.

TABLA 2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

Objetivo de Calidad	Indicador o Producto	Formula de Cálculo	Meta Lograda	Meta Fijada	
<i>Prestar eficaz, eficiente y efectivamente los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIA de acuerdo a las normas legales y demás disposiciones que la rigen</i>	% de Trámites Admitidos Oportunamente	= (No. de trámites con Auto de Inicio Expedido Oportunamente /No. de trámites solicitados) x 100%	80%	90%	
	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite	Licencias Ambientales que NO requieren D.A.A		0,2	≤ 1.5
		Licencia Ambiental Global para Minería		1,7	≤ 1.5
		Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados o Domésticos		2,1	≤ 1.5
		Permiso para Aprovechamiento Forestal Único o Persistente		3,1	≤ 1.5
		Autorización para Aprovechamiento Forestal Único o Persistente		3,0	≤ 1.5
		Permiso de Vertimiento		1,3	≤ 1.5
		Ocupación de Cauces, Playas y Lechos		3,0	≤ 1.5
		Permiso de Investigación		1,5	≤ 1.5
		Permiso de Emisiones Atmosféricas		0,5	≤ 1.5
		Permiso de Prospección de Aguas Subterráneas		1,1	≤ 1.5
		Concesión de Aguas (Superficiales o Subterráneas)		1,7	≤ 1.5
		% de Expedientes con Seguimiento	= (No. de Expedientes con Visita de Seguimiento Oportuna/No. Expedientes que requerían Visita de Seguimiento en el periodo evaluado) x 100	92%	85%
% de Proyectos Viabilizados	= (Proyectos viabilizados / Total de proyectos registrados) x 100%	95%	40%		

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Objetivo de Calidad	Indicador o Producto	Formula de Cálculo	Meta Lograda	Meta Fijada
	% de Convenios Celebrados	= (No. de Convenios Celebrados / Proyectos Viabilizados) x 100	67%	50%
	% de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente	= (Derechos de Petición Atendidos Oportunamente/Derechos de Petición recibidos) x 100%	79%	100%
Implementar una política para el fortalecimiento del recurso humano de la Corporación	% de Cumplimiento del Programa de Capacitación	= (No. de Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción capacitados/ Funcionarios programados) X 100	88%	80%
	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa /Total de Funcionarios) x 100%	93%	80%
	% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa / Total de Funcionarios) x 100%	93%	70%
	% de Cumplimiento del Programa de Incentivos	= (No. de Funcionarios de Libre Nombramiento y remoción que accedieron al Programa de incentivos / 16 Funcionarios) x 100%	N.A. La corporación implementó en el mes de marzo el establecimiento de compromisos laborales, para medir el desempeño de los funcionarios, no solo de libre nombramiento sino además de provisionales. En el mes de agosto se tendrá la primera evaluación parcial y allí se iniciará a aplicar los incentivos por resultados de evaluación.	70%
Diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento financiero y optimizar la	% de Ejecución Anual del Plan de Acción Trienal 2007-2009	= (No. de metas cumplidas/No. de metas definidas) x 100%	82%	90%
		= (Inversión ejecutada/ Inversión programada) x 100%	83%	100%



**INFORME
No. 003**


**INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-DOR-006

Versión: 1.0-2008

Objetivo de Calidad	Indicador o Producto	Formula de Cálculo	Meta Lograda	Meta Fijada
administración de los recursos físicos de la Institución	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	85%	80%
	% de Recursos Adicionales al Presupuesto Gestionados con Proyectos	=(Recursos Gestionados con Proyectos / Total de Presupuesto de Inversión de la Corporación) x 100%	15%	20%
	% Calidad de los Bienes Recepcionados (Externo)	= (No. de artículos recepcionados conformes/No. de artículos recepcionados) x 100%	99%	90%
	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento	= (No. de actividades de mantenimiento realizadas/No. de actividades de mantenimiento requeridas) x 100%	95%	80%
Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR	ETAPA DE EVALUACIÓN		
		Bueno:	90%	
	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR	ETAPA DE SEGUIMIENTO		
		Bueno:	96%	
		ETAPA DE EVALUACIÓN		
		Bueno:	100%	
ETAPA DE SEGUIMIENTO				
Bueno:	100%			
Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad	% Acciones Correctivas Cerradas	= (No. de Acciones Correctivas Cerradas/ No. de Acciones Correctivas Identificadas) x 100%	83%	90%
	% de Acciones Preventivas Cerradas	= (No. de Acciones Preventivas Cerradas/ No. de Acciones Preventivas Identificadas) x 100%	70%	90%
	% de Acciones de Mejora Implementadas	= (No. de Acciones de Mejora adoptadas/ No. de Acciones de Mejora Planteadas) x 100%	83%	90%

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Objetivo de Calidad	Indicador o Producto	Formula de Cálculo	Meta Lograda	Meta Fijada
	% Expedientes Conformes LAR	$= \frac{\text{No. de Expedientes Revisados Conformes}}{\text{No. de Expedientes Revisados}} \times 100$	65%	50%
	% Expedientes Conformes GPR	$= \frac{\text{No. de Expedientes Revisados Conformes}}{\text{No. de Expedientes Revisados}} \times 100$	39%	50%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008


En general, respecto a los Objetivos de Calidad, en el año 2008, se logró mejorar el cumplimiento de los indicadores definidos para los procesos del SGC, de 34 de ellos se logro cumplir la meta de 20, es decir, cercano al 60% y los 14 restantes con porcentajes de logro muy cercanos a la meta establecida; en consecuencia, los resultados de los esfuerzos institucionales y del progresivo cambio a la incorporación del SGC como una herramienta del quehacer de la Entidad, se reflejan en los altos porcentajes obtenidos al monitorear la Satisfacción del Cliente (Objetivo No. 4) con respecto a los servicios prestados.

3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD

3.1. ANÁLISIS POR PROCESO

TABLA 3. ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR PROCESO

PROCESO	NC	OM	HT	PH
Planificación Corporativa	1	2	3	4%
Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	7	2	9	12%
Mejoramiento Continuo	6	6	12	16%
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales	7	5	12	16%
Gestión de Proyectos	6	2	8	11%
Contratación de Bienes y Servicios	5	5	10	13%
Gestión del Talento Humano	3	2	5	7%
Gestión de Recursos Físicos	5	3	8	11%
Gestión Documental	4	5	9	12%
TOTAL	44	32	76	100%

	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

OM: Oportunidades de Mejora	HT Hallazgos Totales (OM + HT)
NC: No Conformidades	PH Porcentaje de Hallazgos (HT/Sum HT * 100%)
Ver Anexo C . Análisis Auditorías Internas de Calidad	

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

Comentarios:

Resultados de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora de las Auditorías Internas de Calidad realizadas en las siguientes fechas:

No.	AUDITORÍA	AUDITOR LÍDER	FECHA
09	Dirección Territorial Putumayo	Ángel María Chaves Muñoz	22/09/2008
10	Dirección Territorial Caquetá	Betty Janeth Quintero Botina	27/10/2008
11	Dirección Territorial Amazonas	Edilma Tapiero Melo	11/11/2008
12	Dirección General	Maritza Portilla Álvarez	10,11/11/2008

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008


Análisis:

- Los Procesos que mayor número de No Conformidades presentaron durante la realización de la Auditoría Interna fueron en orden descendente:
 - Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales y Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad (7)
 - Gestión de Proyectos y Mejoramiento Continuo (6)
- Los Procesos que mayor número de Oportunidades de Mejora presentaron durante la realización de la Auditoría Interna fueron:
 - Mejoramiento Continuo (6)
 - Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales, Contratación de Bienes y Servicios , y, Gestión Documental (5)

3.2. ANÁLISIS POR REQUISITO NTC ISO 9001:2000 Y NTCGP 1000:2004

TABLA 4. ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR REQUISITO

ANÁLISIS POR AUDITORÍAS INTERNAS				
REQUISITO	NC	OM	HT	PH
4. Requisitos Generales	19	13	32	34%
5. Responsabilidad de la Dirección	1	0	1	1%

	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

6. Gestión de Recursos	8	2	10	11%
7. Prestación del Servicio	17	9	26	28%
8. Medición Análisis y Mejora	14	11	25	27%
Subtotal	59	35	94	100%
OM: Oportunidades de Mejora HT Hallazgos Totales (OB + HT) NC: No Conformidades PH Porcentaje de Hallazgos (HT/Sum HT * 100%) Ver Anexo C . Análisis Auditorías Internas de Calidad				

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

Comentarios:

Resultados de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora de las Auditorías Internas de Calidad realizadas en las siguientes fechas:

No.	AUDITORÍA	AUDITOR LÍDER	FECHA
09	Dirección Territorial Putumayo	Ángel María Chaves Muñoz	22/09/2008
10	Dirección Territorial Caquetá	Betty Janeth Quintero Botina	27/10/2008
11	Dirección Territorial Amazonas	Edilma Tapiero Melo	11/11/2008
12	Dirección General	Maritza Portilla Álvarez	10,11/11/2008

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008


Análisis:

- Los requisitos que mayor número de No Conformidades presentaron en orden descendente, fueron los relacionados con:
 - a. Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad (19)
 - b. Numeral 7. Prestación del Servicio (17)
- Los requisitos que mayor número de Observaciones u Oportunidades de Mejora presentaron en orden descendente, fueron los relacionados con:
 - a. Numeral 4. Sistema de Gestión de la Calidad (13)
 - b. Numeral 8. Medición Análisis y Mejora (11)

3.3. ANÁLISIS POR AUDITORIA

TABLA 5. ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR AUDITORÍA INDEPENDIENTE

AUDITORIA No.		NC	OM	HT	PH
09	Dirección Territorial Putumayo	13	7	20	26%
10	Dirección Territorial Caquetá	8	7	15	20%

	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

11	Dirección Territorial Amazonas	12	3	15	20%
12	Dirección General	11	15	26	34%
Subtotal		44	32	76	100%
OM: Oportunidades de Mejora		HT Hallazgos Totales (OB + HT)			
NC: No Conformidades		PH Porcentaje de Hallazgos (HT/Sum HT * 100%)			
Ver Anexo C . Análisis Auditorías Internas de Calidad					

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

Comentarios:

Resultados de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora de las Auditorías Internas de Calidad realizadas en las siguientes fechas:

No.	AUDITORÍA	AUDITOR LÍDER	FECHA
09	Dirección Territorial Putumayo	Ángel María Chavés Muñoz	22/09/2008
10	Dirección Territorial Caquetá	Betty Janeth Quintero Botina	27/10/2008
11	Dirección Territorial Amazonas	Edilma Tapiero Melo	11/11/2008
12	Dirección General	Maritza Portilla Álvarez	10,11/11/2008

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

4.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

Con el objeto de tener una información más completa acerca de la percepción de nuestros usuarios sobre los servicios ofrecidos en los 2 procesos misionales de LAR y GPR, se ajustó el procedimiento de Monitoreo de Satisfacción del Cliente, para que la aplicación de las encuestas se realice al 100% de los trámites y proyectos en curso en la Entidad, tanto en la etapa de evaluación como en la etapa de seguimiento.

(Ver [Anexo D](#). Consolidado Anual Satisfacción del Cliente LAR Evaluación y Seguimiento y [Anexo E](#). Consolidado Anual Satisfacción del Cliente GPR Evaluación y Seguimiento)

4.1.1. Proceso LAR

De acuerdo al Consolidado del Muestreo de las Encuestas de Satisfacción del Cliente, se obtuvieron los siguientes resultados:


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

TABLA 6. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PROCESO LAR

	Año 2008		
	ETAPA DE EVALUACIÓN	ETAPA DE SEGUIMIENTO	PROMEDIO GENERAL
No. de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	277	336	Meta: 90%
Total Usuarios Encuestados	301	345	95%
% de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	92%	97%	

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

- ⇒ De los 301 encuestados (personas naturales y jurídicas, y administraciones municipales) en la Etapa de Evaluación del proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales:
- 277 manifestaron estar satisfechos frente a la prestación del servicio es decir el 92% de los encuestados; 19 manifestaron estar medianamente satisfechos es decir el 6% de los encuestados; y 5 manifestaron no estar satisfechos con el servicio, es decir, el 2%; lo cual evidencia el interés que ha puesto la Corporación en toda su área de jurisdicción a través de sus Direcciones Territoriales, Unidades Operativas y Subdirección de Manejo Ambiental en continuar fortaleciendo el Proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales, como el pilar principal de su misión y de su razón de ser como Autoridad Ambiental.
- ⇒ De los 345 encuestados (personas naturales y jurídicas, y administraciones municipales) en la Etapa de Seguimiento del Proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales:
- 336 manifestaron positivamente estar conformes frente al seguimiento ambiental realizado por las Direcciones Territoriales, es decir un 97% de los encuestados; 9 se manifiestan de forma negativa principalmente porque no se cumple con anunciar previamente la visita, cumplir con la fecha programada y dar a conocer los resultados de las mismas, es decir el 3% de los encuestados; por lo cual las respectivas Direcciones Territoriales han establecido acciones encaminadas a buscar alternativas de solución, como recordar permanentemente a los profesionales la importancia de la aplicación del Proceso LAR y del acercamiento y calidad de la información que se suministre a los diferentes usuarios, y un mejoramiento continuo para el cumplimiento de las metas propuestas, aprovechamiento del tiempo y aumento de la efectividad.

4.1.2. Proceso GPR

De acuerdo al Consolidado del Muestreo de las Encuestas de Satisfacción del Cliente, se obtuvieron los siguientes resultados:


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

TABLA 7. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – PROCESO GPR

	AÑO 2008		
	ETAPA DE EVALUACIÓN	ETAPA DE SEGUIMIENTO	PROMEDIO GENERAL
No. de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	18	9	Meta: 90%
Total Usuarios Encuestados	18	9	100%
% de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	100%	100%	


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

El total de los encuestados (27) tanto en la en la Etapa de Evaluación como la de Seguimiento del proceso de Gestión de Proyectos manifestaron estar satisfechos frente a la prestación del servicio; lo cual evidencia el interés que ha puesto la Corporación en toda su área de jurisdicción a través de sus Direcciones Territoriales y la Subdirección de Planificación en fortalecer el Proceso de Gestión de Proyectos, como una estrategia de enfoque hacia la comunidad en el cumplimiento de su misión ambiental.

4.2. QUEJAS DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

TABLA 8. CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA 2008 DE LAS PETICIONES TRAMITADAS EN CORPOAMAZONIA

Territorial	Tipo de Petición	Total Radicadas	En Tramite	Total Radicadas que Aplican	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
Dirección Territorial Amazonas	Queja	0	0	0	0	
	Reclamo	0	0	0	0	
	Petición de Información	18	1	17	13	76%
	Manifestación	0	0	0	0	
	Consulta	1	1	0	0	0%
	SUBTOTAL		19	2	17	13
Dirección Territorial Caquetá	Queja	1	0	1	1	100%
	Reclamo	1	0	1	1	100%
	Petición de Información	51	0	51	42	82%
	Manifestación	9	1	8	7	88%
	Consulta	0	0	0	0	
	SUBTOTAL		62	1	61	51
Dirección Territorial Putumayo	Queja	0	0	0	0	
	Reclamo	4	0	4	4	100%
	Petición de Información	34	0	34	29	85%


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Territorial	Tipo de Petición	Total Radicadas	En Tramite	Total Radicadas que Aplican	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
	Manifestación	2	0	2	2	100%
	Consulta	6	0	6	4	67%
	SUBTOTAL	46	0	46	39	85%
Dirección General	Queja	3	0	3	1	33.33%
	Reclamo	4	0	4	3	75%
	Petición de Información	41	4	37	27	73%
	Manifestación	4	0	4	3	75%
	Consulta	4	1	3	2	67%
	SUBTOTAL	56	5	51	36	71%
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	4	0	4	2	50%
	Reclamo	9	0	9	8	89%
	Petición de Información	144	5	139	111	80%
	Manifestación	15	1	14	12	86%
	Consulta	11	2	9	6	67%
	TOTAL	183	8	175	139	79%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2008

TABLA 9. CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA 2008 PETICIONES DE INFORMACIÓN CLASIFICADAS POR TIPO DE INFORMACIÓN

Territorial	Tipo de Información	Total Radicadas	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
Dirección Territorial Amazonas	Como han actuado en caso concreto	10	7	70%
	Acceso a Documentos Públicos	1	0	0%
	Copias de documentos	4	3	75%
	Certificación	1	1	100%
	Solicitud para actuar en caso concreto	2	2	100%
	SUBTOTAL	18	13	72%
Dirección Territorial Caquetá	Como han actuado en caso concreto	20	18	90%
	Acceso a Documentos Públicos	1	1	100%
	Copias de documentos	8	7	88%
	Certificación	1	1	100%
	Solicitud para actuar en caso concreto	21	15	71%
	SUBTOTAL	51	42	82%


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Territorial	Tipo de Información	Total Radicadas	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
Dirección Territorial Putumayo	Como han actuado en caso concreto	21	19	90%
	Acceso a Documentos Públicos	2	2	100%
	Copias de documentos	7	5	71%
	Certificación	0	0	
	Solicitud para actuar en caso concreto	4	3	75%
	SUBTOTAL		34	29
Dirección General	Como han actuado en caso concreto	11	8	73%
	Acceso a Documentos Públicos	4	4	100%
	Copias de documentos	21	12	57%
	Certificación	3	2	67%
	Solicitud para actuar en caso concreto	2	1	50%
	SUBTOTAL		41	27
TOTAL CORPOAMAZONIA	Como han actuado en caso concreto	62	52	84%
	Acceso a Documentos Públicos	8	7	88%
	Copias de documentos	40	27	68%
	Certificación	5	4	80%
	Solicitud para actuar en caso concreto	29	21	72%
	TOTAL		144	111

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2008

TABLA 10. CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA 2008 TRAMITE DE PETICIONES EN DIRECCIONES TERRITORIALES CLASIFICADAS POR PROCESO

Territorial	Proceso	Total Radicadas	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
Dirección Territorial Amazonas	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	12	8	67%
	Gestión de Proyectos	4	3	75%
	SUBTOTAL	16	11	71%
Dirección Territorial Caquetá	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	39	32	82%
	Gestión de Proyectos	5	5	100%
	SUBTOTAL	41	37	91%


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Dirección Territorial Putumayo	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	40	34	85%
	Gestión de Proyectos	1	1	100%
	SUBTOTAL	46	39	93%
Dirección General	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	22	16	73%
	Gestión de Proyectos	6	4	67%
	SUBTOTAL	53	35	70%
TOTAL CORPOAMAZONIA	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	113	90	80%
	Gestión de Proyectos	16	13	81%
	TOTAL	179	137	81%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2008

TABLA 11. CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA 2008, TRAMITE DE PETICIONES FORMULADAS POR PROCESO

Tipo de Petición	Proceso	Total Radicadas	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
Reclamo	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	6	6	100%
	Gestión de Proyectos	1	1	100%
	SUBTOTAL	7	7	100%
Petición de Información	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	92	73	79%
	Gestión de Proyectos	12	11	92%
	TOTAL	104	84	81%
Manifestación	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	8	6	75%
	Gestión de Proyectos	2	1	50%
	TOTAL	10	7	70%
Consulta	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	7	5	71%
	Gestión de Proyectos	1	0	0%
	TOTAL	8	5	63%

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Tipo de Petición	Proceso	Total Radicadas	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
TOTAL POR PROCESO	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	113	90	80%
	Gestión de Proyectos	16	13	81%
	SUBTOTAL	129	103	80%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2008


TABLA 12. CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA 2008 - DENUNCIAS

Territorial	Total Radicadas	En Trámite	Total Radicadas que Aplican	Total Atendidas	%Total Atendidas
Dirección Territorial Amazonas	32	29	3	1	33%
Dirección Territorial Caquetá	84	12	72	72	100%
Dirección Territorial Putumayo	84	25	59	59	100%
Dirección General	19	5	14	14	100%
TOTAL CORPOAMAZONIA	219	70	148	146	99%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2008

TABLA 13. CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA 2008 - DENUNCIAS POR RECURSO NATURAL

Dependencia	Recurso Natural	Total Radicadas	Total Atendidas	%Total Atendidas
Dirección Territorial Amazonas	Agua	5	0	0%
	Aire	6	0	0%
	Fauna	0	0	
	Flora	19	1	5%
	Suelo	2	0	0%
	SUBTOTAL	32	1	3 %
Dirección Territorial Caquetá	Agua	35	30	86%
	Aire	13	10	77%
	Fauna	2	2	100%
	Flora	29	25	86%
	Suelo	5	5	100%
	SUBTOTAL	84	72	86%
Dirección Territorial Putumayo	Agua	27	21	78%
	Aire	16	16	100%
	Fauna	0	0	

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Dependencia	Recurso Natural	Total Radicadas	Total Atendidas	%Total Atendidas
	Flora	31	14	45%
	Suelo	10	8	80%
	SUBTOTAL	84	59	70%
Dirección General	Agua	6	4	67%
	Aire	4	4	100%
	Fauna	1	1	100%
	Flora	4	2	50%
	Suelo	2	2	100%
	SUBTOTAL	17	13	76%
TOTAL CORPOAMAZONIA	Agua	73	55	75%
	Aire	39	30	77%
	Fauna	3	3	100%
	Flora	83	42	51%
	Suelo	19	15	79%
	TOTAL	217	145	67%


Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2008

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

5.1. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO (MISIONALES):

TABLA 14. PRODUCTOS CONFORMES Y NO CONFORMES DE LOS PROCESOS MISIONALES

PROCESO	No. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
LAR					
DTA	42	12	30	29%	71%
DTC	64	16	48	25%	75%
DTP	161	113	48	70%	30%
SMA	124	112	12	90%	10%
Subtotal	391	253	138	65%	35%


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PROCESO	No. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
GPR					
DTA	7	2	5	29%	71%
DTC	14	4	10	29%	71%
DTP	54	25	29	46%	54%
SPL	4	0	4	0%	100%
Subtotal	79	31	48	39%	61%


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

TABLA 15. CLASIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA EL PROCESO MISIONAL: LAR


PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: LAR	No. DE EXPEDIENTES				TOTAL
	SMA	DTA	DTC	DTP	
Foliación Parcial		7	9	12	28
Ficha de seguimiento parcialmente diligenciada		2		20	22
No realización de la Visita de Seguimiento		5	2	9	16
No se evidencia la notificación de la resolución				16	16
Expedientes mal codificados				14	14
No se evidencia el pago de la publicación del auto		2		11	13
Formato de codificación de expedientes deteriorados				12	12
Expedientes sin Hoja de Seguimiento		2	9		11
No evidencia del pago de la Tarifa de Evaluación por el Usuario			5	5	10
Demora en el pago de la publicación de la resolución por parte del usuario		6	3		9
Demora de la Entidad en el cierre de expedientes	1	4	2		7
No realización de visita de evaluación.		4	3		7
No disponibilidad de resoluciones en ruta de la S.G.			6		6

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: LAR	No. DE EXPEDIENTES				TOTAL
	SMA	DTA	DTC	DTP	
Actos administrativos no disponibles en la ruta de SGL			6		6
No solicitud de la autorización sanitaria para las solicitudes de concesiones de agua	6				6
Inconsistencias en los volúmenes de especies a otorgar	5				5
Datos incompletos del usuario			5		5
No reporte y/o correspondencia de los nombres científicos de las especies	4				4
Demora en la elaboración de la Resolución		3		1	4
No se evidencia solicitud del cupo forestal a la SMA			4		4
Documentos no archivados cronológicamente		1	2	1	4
Usuarios que no realizan pago oportuno de visitas de seguimiento.			4		4
Expedientes mal foliados				4	4
Ficha de seguimiento no acorde con el Manual LAR		3			3
Demora en la elaboración de concepto técnico de evaluación (Definitivo).			3		3
No se evidencia la notificación del Auto de Iniciación de Trámite				3	3
Documentos no archivados procedimentalmente		2		1	3
Falta fijar el código de las TRD			2		2
Resolución con número de cédula que no corresponde el titular	2				2
Errores en los datos de ubicación geográfica	2				2
Hoja de Seguimiento a expedientes mal diligenciada			1	1	2
Demora en la realización de visita y elaboración del concepto técnico				2	2
No reposa copia de soporte de pago de publicación de Resolución.			2		2

 Amazonia Sostenible	INFORME	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	No. 003	
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: LAR	No. DE EXPEDIENTES				TOTAL
	SMA	DTA	DTC	DTP	
Demora en la elaboración del proyecto de resolución de trámite.			2		2
Demora en la elaboración de proyecto de resolución de prorroga			2		2
Falta diligenciar formato de campos de notas de inventario.			2		2
Para determinar el volumen viable a otorgar en la primera UCA no se esta aplicando el concepto de retención variable, ya que se esta otorgando el total de volumen solicitado en el Aprovechamiento Forestal	1				1
No verificación de la conformidad de los linderos según escritura y el certificado de uso del suelo.	1				1
Formato de liquidación de la tarifa con evaluación con nombre de usuario incorrecto, sin costos de operación y construcción del proyecto	1				1
Diferencia entre el valor liquidado y pagado del Pago de la Tarifa	1				1
Duplicidad de información en el SISA	1				1
Ingreso no oportuno de la información de los expedientes al SISA	1				1
Formato F-LAR-013 de seguimiento a expedientes de ocupación de cauces, playas y lechos que pide la entrega de HTER sin que el procedimiento lo requiera	1				1
Aprobación de aprovechamiento de especies vedadas a nivel nacional	1				1
Demora en la entrega de la Información Adicional por parte del usuario		1			1
Duplicidad de información en los expedientes				1	1
Expedientes con información incompleta				1	1
No esta el formato de liquidación de la visita técnica				1	1
Concepto Técnico con código de expediente erróneo			1		1


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: LAR	No. DE EXPEDIENTES				TOTAL
	SMA	DTA	DTC	DTP	
Incumplimiento de presentación del contrato de asistencia técnica			1		1
Demora en respuesta solicitada por usuario			1		1
Demora en la elaboración de concepto técnico de seguimiento y monitoreo.			1		1
No se ha solicitado al usuario permiso de emisiones atmosféricas.			1		1
Error al ingresar información magnética (Resolución) a la red, no es igual al documento físico			1		1
Faltan anexos en trámites de poda y tala de árboles en centros urbanos.			1		1
Proyectos en funcionamiento sin la totalidad de trámites ambientales requeridos			1		1

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

TABLA 16. CLASIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA EL PROCESO MISIONAL: GPR

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: GPR	No. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS				TOTAL
	SPL	DTA	DTC	DTP	
Expedientes foliados parcialmente		4	4		8
Falta documentos soportes en expedientes convenios 2008.			7		7
No se evidencia el acta de liquidación de los convenios		3	2	1	6
Falta diligenciar formato de lista de chequeo de expedientes.			3	1	4
Falta copia de documentos soporte			4		4
El expediente no esta organizado cronológicamente	1			2	3
Expediente sin acta de inicio del convenio	3				3
Falta de realización de seguimientos programados.	2				2
Expediente sin registro ni concepto de viabilidad	2				2
Identificación del Expediente no acorde con el modelo del Manual			2		2
Expedientes sin lista de chequeo		1	1		2
Expedientes mal foliados				1	1
Expediente foliado con lapicero				1	1
Proyectos presentados con otras metodologías			1		1

	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008


PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: GPR	No. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS				TOTAL
	SPL	DTA	DTC	DTP	
No se evidencia la constancia de cumplimiento del interventor				1	1
El expediente no cuenta con el proyecto sobre el cual se elaboró el concepto favorable de viabilidad	1				1
Póliza sin firmas de parte de la compañía de seguros y sin sellos de aprobación por parte de la oficina jurídica	1				1
Acta de cierre parcialmente diligenciada	1				1
Documentos sin firmas	1				1

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

5.2. CONFORMIDAD DE PROCESOS DEL S.G.C

TABLA 17. REPORTE ANUAL DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS DEL SGC

PROCESOS ESTRATÉGICOS							
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
PCO	% de Ejecución Anual del Plan de Acción Trienal 2007-2009	= (No. de metas cumplidas/No. de metas definidas) x 100%	37,74/46 = 82%			90%	META NO LOGRADA % Logro: 91%
		= (Inversión ejecutada/ Inversión programada) x 100%	12.707'348.917 / 15.324'192.880 = 83%			100%	META NO LOGRADA % Logro: 83%
	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	18.869'896.481,95/ 15.969'359.906,49 = 85%			80%	META LOGRADA
SGC	% de Ejecución del POAC	=(Actividades ejecutadas oportunamente/ Actividades programadas) x 100%	27/29 = 93%			90%	META LOGRADA
MCO	% de Acciones Correctivas Cerradas	= (No. de acciones correctivas cerradas/No. de acciones correctivas identificadas) x 100%	DTA	11/15	73%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 92%
			DTC	18/21	86%		
			DTP	10/13	77%		
			DGL	9/9	100%		
			Total	48/58	83%		


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PROCESOS ESTRATÉGICOS							
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
	% de Acciones Preventivas Cerradas	= (No. de acciones preventivas cerradas / No. de acciones preventivas identificadas) x 100%	DTA	1/1	100%	90%	META NO LOGRADA %Logro: 78%
			DTC	3/4	75%		
			DTP	1/1	100%		
			DGL	2/4	50%		
			Total	7/10	70%		
	% de Acciones Mejora Adoptadas	= (No. de acciones de mejora adoptadas / No. de acciones de mejora planteadas) x 100%	DTA	7/8	88%	60%	META LOGRADA
			DTC	5/8	63%		
			DTP	11/13	85%		
			DGL	21/24	88%		
			Total	44/53	83%		
	% de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente	= (Derechos de Petición Atendidos Oportunamente / Derechos de Petición recibidos) x 100%	DTA	13/17	76%	100%	META NO LOGRADA % Logro: 79%
			DTC	51/61	84%		
			DTP	39/46	85%		
			DGL	36/51	71%		
			Total	139/175	79%		

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

TABLA 18. REPORTE ANUAL DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS MISIONALES DEL SGC

PROCESOS MISIONALES							
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
LAR	% de Trámites Admitidos Oportunamente	= (No. de Trámites con Auto de Inicio/No. de Trámites Solicitados) x 100%	DTA	72/80	90%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 89%
			DTC	33/36	92%		
			DTP	197/261	75%		
			Total	302/377	80%		
	Porcentaje (%) de Seguimiento (Res. 964 de 2007)	% de Seguimiento = $(\sum EXP_{SEG} / \sum EXP_{ACT}) \times 100$	DTA	96/103	93	85%	META LOGRADA
			DTC	/215	99		
			DTP	372/425	88		
			Total	743/680	92%		

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PROCESOS MISIONALES								
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO				META FIJADA	ESTADO
	% Expedientes Conformes	= (No. de Expedientes revisados Conformes/ No Expedientes Revisados x 100%)	DTA	12/42	29%	50%	META LOGRADA	
			DTC	16/64	25%			
			DTP	113/161	70%			
			SMA	112/124	90%			
			Total	253/391	65%			
	% de Nivel de Satisfacción del Cliente	ETAPA DE EVALUACIÓN. Bueno---% Regular--% Malo---%	DTA	Bueno	87%	BUENO 90%	META LOGRADA	
				Regular	9%			
				Malo	4%			
			DTC	Bueno	88%			
				Regular	8%			
				Malo	4%			
			DTP	Bueno	94%			
				Regular	5%			
				Malo	1%			
			Total	Bueno	90%			
	% de Nivel de Satisfacción del Cliente	ETAPA DE SEGUIMIENTO Bueno---% Regular--% Malo--%	DTA	Bueno (SI)	93%	BUENO 90%	META LOGRADA	
				Malo (NO)	7%			
			DTC	Bueno (SI)	98%			
				Malo (NO)	2%			
			DTP	Bueno (SI)	98%			
				Malo (NO)	2%			
			Total	Bueno	96%			

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO				META FIJADA	ESTADO	
LAR	Índice Tiempo Promedio Efectivo de Duración del Trámite (Res. 964 de 2007)	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de otorgamiento de Licencias Ambientales		No. Trámites	Días CAZ	Días LAR	ÍNDICE	META ≤ 1.5	META LOGRADA
			DTA	0	N.A	N.A	N.A.		
			DTC	1	43	185	0.2		
			DTP	3	42	185	0.2		
			PROMEDIO GENERAL	4	42	185	0.2		



**INFORME
No. 003**


**INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL**

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-DOR-006

Versión: 1.0-2008


PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO				META FIJADA	ESTADO
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de otorgamiento de Licencia Ambiental Global para Minería	DTA	0	N.A	N.A	N.A.	META ≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 1.1 veces
		DTC	2	216	140	1.5		
		DTP	3	246	140	1.8		
		PROMEDIO GENERAL	5	232	140	1.7		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados o Domésticos	DTA	26	18	30	0.6	META ≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 1.4 veces
		DTC	4	81	30	2.7		
		DTP	52	84	30	2.8		
		PROMEDIO GENERAL	86	63	30	2.1		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Aprovechamiento Forestal Único o Persistente	DTA	0	N.A	N.A	N.A.	META ≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 2.1 veces
		DTC	0	N.A	N.A	N.A.		
		DTP	1	205	65	6.9		
		PROMEDIO GENERAL	4	205	65	3.1		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de una Autorización para Aprovechamiento Forestal Único o Persistente	DTA	0	N.A	N.A	N.A.	META ≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 2 veces
		DTC	29	163	55	3.0		
		DTP	39	170	55	3.1		
		PROMEDIO GENERAL	68	167	55	3.0		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Vertimiento	DTA	1	43	35	1.2	META ≤1.5	META LOGRADA
		DTC	0	N.A	N.A	N.A.		
		DTP	9	45	35	1.1		
		PROMEDIO GENERAL	10	45	35	1.3		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de una Ocupación de Cauces, Playas y Lechos	DTA	0	N.A	N.A	N.A.	META ≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 2 veces
		DTC	3	169	35	4.8		
		DTP	6	75	35	2.1		
		PROMEDIO GENERAL	9	106	35	3.0		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Investigación	DTA	1	61	40	1.5	META ≤1.5	META LOGRADA
		DTC	6	62	40	1.6		
		DTP	0	N.A	N.A	N.A.		
		PROMEDIO GENERAL	7	62	40	1.5		

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO				META FIJADA	ESTADO
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Emisiones Atmosféricas	DTA	1	68	85	0.8	META ≤1.5	META LOGRADA
		DTC	0	N.A	N.A	N.A.		
		DTP	2	32	85	0.4		
		PROMEDIO GENERAL	3	44	85	0.5		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Prospección de Aguas Subterráneas	DTA	0	N.A	N.A	N.A.	META ≤1.5	META LOGRADA
		DTC	0	N.A	N.A	N.A.		
		DTP	5	33	30	1.1		
		PROMEDIO GENERAL	5	33	30	1.1		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de una Concesión de Aguas (Superficiales o Subterráneas)	DTA	7	70	40	1.7	META ≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 1.1 veces
		DTC	2	217	40	5.4		
		DTP	96	64	40	1.6		
		PROMEDIO GENERAL	105	67	40	1.7		

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
GPR	% de Proyectos Viabilizados	= (Proyectos viabilizados / Total de proyectos radicados) x 100%	39/41= 95%			40%	META LOGRADA
	% de Recursos Adicionales al Presupuesto Gestionados con Proyectos	=(Recursos Gestionados con Proyectos /Total de Presupuesto de Inversión de la Corporación) x 100%	4'393.027/30.266.966= 15%			20%	META NO LOGRADA % de Logro: 75%
	% de Convenios Celebrados	= (No. de Convenios Celebrados / Proyectos Viabilizados) x 100	26/39= 67%			50%	META LOGRADA
	% de Expedientes Conformes	=(No. De expedientes Revisados Conformes/No. De Expedientes Revisados)x100	DTA	2/7	29%	50%	META NO LOGRADA % de Logro: 78%
			DTC	4/14	29%		
DTP			25/54	46%			
SPL			0/4	0%			
		Total	31/79	39%			


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
	% de Satisfacción del Cliente (Etapa de Evaluación)	= (Total de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados) X 100%	DTA	Bueno	100%	BUENO 90%	META LOGRADA
				Regular	----		
				Malo	----		
			DTC	Bueno	100%		
				Regular	----		
				Malo	---		
			DTP	Bueno	100%		
				Regular	----		
				Malo	---		
			Total	Bueno	100%		
	% de Satisfacción del Cliente (Etapa de Seguimiento)	= (Total de clientes satisfechos / Total de clientes encuestados) X 100%	DTA	Bueno	100%	BUENO 90%	META LOGRADA
				Malo	---		
			DTC	Bueno	100%		
				Malo	---		
			DTP	Bueno	100%		
				Malo	---		
			Total	Bueno	100%		


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

TABLA 19. REPORTE ANUAL DE LA MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DE APOYO DEL SGC

PROCESOS DE APOYO							
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
CBS	Hallazgos Auditoría Contraloría General de la República	= No. de Hallazgos	DTA	0		0	META NO LOGRADA
			DTC	0			
			DTP	1 (Cerrado)			
			DGL	3 (2 Cerrados)			
GRF	% Calidad de los Bienes Recepcionados	= (No. de adquisiciones recepcionadas conformes/No. de adquisiciones recepcionadas) x 100%	DTA	163/163	100%	90%	META LOGRADA
			DTC	26036/26037	100%		
			DTP	56107/56107	100%		
			DGL	45142/45154	99%		
			Total	127448/127461	99%		


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PROCESOS DE APOYO							
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
			DTA	DTC	DTP		
	% de cumplimiento de solicitudes de Artículos (Interno).	=(No. de artículos solicitados atendidos/No de artículos solicitados) x100%	DTA	3565/3752	95%	80%	META LOGRADA
			DTC	19195/20966	92%		
			DTP	2002/3472	58%		
			DGL	41885/42370	99%		
			Total	66647/70560	94%		
	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento	= (No. de actividades de mantenimiento realizadas/No. de actividades de mantenimiento requeridas) x 100%	DTA	22/26	85%	80%	META LOGRADA
			DTC	51/52	98%		
			DTP	55/59	93%		
			DGL	72/77	94%		
			Total	201/212	95%		
GTH	% de Cumplimiento del Programa de Capacitación	= (No. de funcionarios de libre nombramiento y remoción capacitados / No. de funcionarios programados) X 100		14/100 = 88%	80%	META LOGRADA	
	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social	= (No. de funcionarios asistentes a las actividades del programa / Total de funcionarios) x 100%		214/230 = 93%	80%	META LOGRADA	
	% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa / Total de Funcionarios) x 100%		215/230 = 93%	70%	META LOGRADA	
	% de Cumplimiento del Programa de Incentivos	= (No. de Funcionarios de Libre Nombramiento y remoción que accedieron al Programa de incentivos / 16 Funcionarios) x 100%		N.A. La corporación implementó en el mes de marzo de 2009 el establecimiento de compromisos laborales, para medir el desempeño de los funcionarios, no solo de libre nombramiento sino además de provisionales. En el mes de agosto de 2009 se tendrá la primera evaluación parcial y allí se iniciará a aplicar los incentivos por resultados de evaluación.	70%	---	

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PROCESOS DE APOYO								
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO	
GDO	% de Cumplimiento en Manejo de Expedientes	= (No. de Expedientes ingresados a la base de datos / No. de Expedientes transferidos) x 100	1118/1102 = 101,5% La diferencia de 17 expedientes ingresados son del fondo acumulado preexistente del año 1999 hacia atrás.			70%	META LOGRADA	
	% de Control de Resoluciones Internas	=(No. de Resoluciones ingresadas en la Red Interna/No. de Consecutivo de Resolución) x100	85 /85 = 100%			70%	META LOGRADA	
	% de Cumplimiento de la Aplicación de las Tablas de Retención Documental			DGL	3/3	100%	100%	META LOGRADA
				SGL	4/4	100%		
				ACI	5/5	100%		
				AJU	5/5	100%		
				SAF	32/32	100%		
				SPL	4/4	100%		
				SMA	6/6	100%		
				DTA	23/23	100%		
DTC				23/23	100%			
DTP				23/23	100%			
Total	128/128	100%						
			DGL	3/3	100%	80%	META LOGRADA	
			SGL	4/4	100%			
			ACI	5/5	100%			
			AJU	5/5	100%			
			SAF	32/32	100%			
			SPL	4/4	100%			
			SMA	6/6	100%			
			DTA	23/23	100%			
			DTC	23/23	100%			
			DTP	23/23	100%			
Total	128/128	100%						

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

6. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

TABLA 20. TOTAL DE ACCIONES CORRECTIVAS IDENTIFICADAS POR DEPENDENCIAS Y AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

DE LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS					
Dependencia	Total de Acciones Correctivas Identificadas por Dependencia	Acciones Correctivas Cerradas		Acciones Correctivas Parcial/ Cerradas	
DTA	15	11	73%	4	17%
DTC	21	18	86%	3	14%
DTP	13	10	77%	3	13%
DGL	9	9	100%	0	---
TOTAL	58	48	83%	10	17%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2008


DE LAS AUDITORÍAS			
Auditoría No.	Total de No Conformidades Identificadas por Auditoría	Acciones Correctivas Cerradas	Acciones Correctivas Parcial/ Cerradas
11 (DTA)	12	11	1
10 (DTC)	8	8	0
9 (DTP)	13	12	1
12 (DGL)	11	5	6
	44	36	8

Fuente: CORPOMAZONIA, 2008

TABLA 21. CONSOLIDADO DEL PORCENTAJE DE CIERRE DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS IDENTIFICADAS POR DEPENDENCIAS Y AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Dependencia	Total de No Conformidades Identificadas	Total de Acciones Correctivas Cerradas		Total de Acciones Correctivas Cerradas Parcial/	
DTA	27	22	81%	5	19%
DTC	29	26	90%	3	10%
DTP	26	22	85%	4	15%
DGL	20	14	70%	6	30%
TOTAL	102	84	82%	18	18%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2008

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Análisis de Resultados:

De forma general con base en los datos de las Tablas 20 y 21 y el consolidado del [Anexo E](#), los resultados obtenidos muestran que el origen predominante de las no conformidades identificadas son las Auditorías Internas más no la Aplicación de los Procesos. En este sentido, el objetivo intrínseco de tener un SGC que busca documentar tanto las fortalezas como las debilidades, no se encuentra lo suficientemente fortalecido en la Entidad, producto de la inseguridad de saber cómo debo identificar y actuar frente a una no conformidad y del temor al cambio que implican siempre este tipo de sistemas.

En consecuencia, las acciones preventivas planteadas por la Alta Dirección para garantizar el desarrollo de actividades motivacionales y refuerzos del conocimiento del SGC, se espera arrojen para la siguiente vigencia, resultados más favorables frente a la motivación laboral que permita que el personal logre superar la prevención frente al cambio y se fortalezca la habilidad de documentar los hallazgos e incrementar la efectividad en las acciones establecidas.


**TABLA 22. CONSOLIDADO DEL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS
POR PROCESOS**

PROCESO	Total de No Conformidades Identificadas por Proceso	Total Acciones Correctivas Cerradas	Total Acciones Correctivas Cerradas Parcial/	Porcentaje de Cierre	
				% Total Cerradas	% Total Parcial/ Cerradas
SGC	7	6	1	86%	14%
PCO	2	0	2	0%	100%
MCO	8	7	1	88%	13%
LAR	36	28	8	78%	22%
GPR	8	8	0	100%	0%
CBS	17	17	0	100%	0%
GTH	6	3	3	50%	50%
GRF	10	8	2	80%	20%
GDO	8	7	1	88%	13%
TOTAL	102	84	18	82%	18%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2008

Análisis de Resultados:

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

 CORPOMAZONIA Amazonia Sostenible	INFORME	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	No. 003	
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

En este mismo orden de ideas, los Procesos Estratégicos tienen una menor frecuencia de identificación, ya que están supeditados a instrumentos de planificación no sólo del orden regional sino nacional y de mediano y largo plazo.

En cuanto a los Procesos de Apoyo, el proceso de CBS es el que muestra mayor dinámica en la identificación de acciones por su relación con los procesos misionales que principalmente son ejecutados por personal contratista. En general los Procesos de Apoyo, presentan alta frecuencia en la identificación de acciones correctivas, debido a su razón de ser como soporte para el quehacer institucional.

7. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

TABLA 23. TOTAL DE ACCIONES PREVENTIVAS IDENTIFICADAS POR DEPENDENCIAS


Dependencia	Total de No Conformidades Potenciales Identificadas	Acciones Preventivas Totales		% de Acciones Preventivas Cerradas	% de Acciones Preventivas Cerradas Parcialmente
		c	p		
DTA	1	1	0	100%	0%
DTC	4	3	1	75%	25%
DTP	1	1	0	100%	0%
DGL	4	2	2	50%	50%
TOTAL	10	7	3	70%	30%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2008 y [Anexo G](#)

TABLA 24. CONSOLIDADO DEL ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS POR PROCESOS

PROCESO	Total de No Conformidades Identificadas	Total Acciones Preventivas Establecidas			
		Cerradas		Parcial/ Cerradas	
SGC	3	1	33%	2	67%
PCO	0	0	---	0	---
MCO	1	1	100%	0	0%
LAR	4	4	100%	0	0%
GPR	2	1	50%	1	50%
CBS	0	0	---	0	---
GTH	0	0	---	0	---
GRF	0	0	---	0	---
GDO	0	0	---	0	---
TOTAL	10	7	70%	3	30%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2008

 Amazonia Sostenible	INFORME	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	No. 003	
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Análisis de Resultados:

Dado el conocimiento adquirido, casi desde la misma creación de CORPOAMAZONIA, en la ejecución de los Procesos Misionales y la ampliación del SGC a la NTCGP 1000:2004, la identificación de acciones orientadas a prevenir posibles situaciones indeseables fueron en la medida de lo posible incluidas en la restructuración total que se dio al Sistema, sin perjuicio de que se identifiquen otras posteriormente; por lo tanto los resultados de la identificación directa de acciones preventivas son aparentemente bajos.

8. ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA

TABLA 25. TOTAL DE ACCIONES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR DEPENDENCIAS Y AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

APLICACIÓN DE LOS PROCESOS				
Dependencia	Total de Oportunidades de Mejora Identificadas por Dependencia	Acciones de Mejora Adoptadas	Acciones de Mejora Abiertas	Acciones de Mejora No Adoptadas
DTA	8	7	1	0
DTC	8	5	1	2
DTP	13	11	0	2
DGL	24	21	2	1
TOTAL	53	44	4	5

Fuente: CORPOMAZONIA, 2008

DE LA AUDITORÍA			
Auditoría No.	Total de Oportunidades de Mejora Identificadas por Auditoría	Acciones de Mejora Adoptadas	Acciones de Mejora Abiertas
11 (DTA)	3	3	0
10 (DTC)	7	7	0
9 (DTP)	7	6	1
12 (DGL)	15	9	6
	32	25	7

Fuente: CORPOMAZONIA, 2008


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

TABLA 26. CONSOLIDADO DEL PORCENTAJE DE CIERRE DE LAS ACCIONES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR DEPENDENCIAS Y AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD

Dependencia	Total de Oportunidades de Mejora Identificadas	Total de Acciones de Mejora Adoptadas		Total de Acciones de Mejora Abiertas		Acciones de Mejora No Adoptadas	
		Total	%	Total	%	Total	%
DTA	11	10	91%	1	9%	0	0%
DTC	15	12	80%	1	7%	2	13%
DTP	20	17	85%	1	5%	2	10%
DGL	39	30	77%	8	21%	1	3%
TOTAL	85	69	81%	11	13%	5	6%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008


TABLA 27. CONSOLIDADO DEL ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA POR PROCESOS

PROCESO	Total de Oportunidades de Mejora Identificadas por Proceso	Total Acciones de Mejora Adoptadas	Total Acciones de Mejora Abiertas	Total de Acciones de Mejora No Adoptadas	Porcentaje de Cierre		
					% Total AM Adoptadas	% Total AM Abiertas	% Total AM No Adoptadas
SGC	5	5	0	0	100%	0%	0%
PCO	3	3	0	0	100%	0%	0%
MCO	10	10	0	0	100%	0%	0%
LAR	27	19	4	4	70%	15%	15%
GPR	6	5	0	1	83%	0%	17%
CBS	8	5	3	0	63%	38%	0%
GTH	5	4	1	0	80%	20%	0%
GRF	10	8	2	0	80%	20%	0%
GDO	11	10	1	0	91%	9%	0%
TOTAL	85	69	11	5	81%	13%	6%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2008

Análisis de Resultados:

Las acciones de mejora planteadas evidencian su acierto en el porcentaje de implementación logrado (94% Adoptadas + Abiertas) (Ver [Anexo H](#)), las cuales han permitido mejorar en el día a día la forma de operar los procesos, con base en decisiones objetivas que mejoran la obtención de los resultados del desempeño y su eficiencia en la prestación de un servicio con calidad dirigido a satisfacer a nuestros clientes en sus necesidades actuales y futuras, y en un esfuerzo por exceder sus expectativas.

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

9. INFORME DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES DEL S.G.C. PREVIAS

9.1. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Respecto a los ítems considerados de naturaleza, compromisos y entendimiento de la Política de Calidad, tanto en el 2006, 2007 como en el 2008, las evaluaciones realizadas consideran que esta es coherente y cumple con la misión, visión y encargo principal de la Entidad, y que por lo tanto no es necesario su modificación.

De acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta, en promedio el 97% de los encuestados conocen y comprenden la Política y los Objetivos de Calidad de la Corporación, lo cual se constituye en un resultado satisfactorio.

En relación a los datos de la vigencia anterior (2007), para el año 2008 se realizó una estratificación del personal a encuestar, con lo cual se obtuvo la participación del 96% de todo el personal de planta (Relación: 52/54) tanto en la Sede Central como en las Direcciones Territoriales y del 96% de la muestra definida para los contratistas (Relación: 79/82).

La aplicación de la Encuesta al personal de planta nos permitió evidenciar el grado de conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad, dado la continuidad laboral de los éstos en la Entidad. (Ver **TABLA 28**)

TABLA 28. COMPARATIVO DEL CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Vigencia	Total Personal	Total Encuestados	Porcentaje Encuestado	Conocimiento de la Política y Objetivos de Calidad
2006	261	117	45%	95%
2007	218	147	67%	88%
2008	216	131	61%	97%


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

9.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Objetivo No. 01:

“Prestar eficaz, eficiente y efectivamente los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIA de acuerdo a las normas legales y demás disposiciones que la rigen”; medido a través de los Indicadores de los Procesos de LAR, GPR y MCO.”

Respecto del Indicador relacionado con la oportunidad en admitir un trámite, se fue más estricto en el parámetro de la medición, al considerar el tiempo de admisión hasta que el usuario se le notifica del Auto de Iniciación de Trámite, obteniéndose un porcentaje bueno del 80% a pesar de no lograrse la meta establecida del 90%. De igual manera, se disminuyó la meta para el cumplimiento del Tiempo Efectivo de Trámite, de $\leq 2,5$ se paso

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

a $\leq 1,5$ con el objeto de progresivamente llegar a los tiempos definidos en el Manual del Proceso LAR con el horizonte de lograr disminuirlos, de acuerdo a la naturaleza propia de la Entidad y de las condiciones de la jurisdicción en que actúa.

Es así como, se inicio con el proyecto de implementación de la Ventanilla Única de Trámites, con la cual se espera brindar a todos nuestros usuarios mayor cobertura, acceso y agilidad al desarrollo de los trámites relacionados con el proceso LAR, fortaleciendo a la vez nuestro Sistema de Información de Seguimiento Ambiental SISA.

Congruentemente con lo anterior, se logro superar la meta establecida para los expedientes de LAR en seguimiento, de un 67 % en el 2007 pasamos a un 92%, producto de la organización que se realizó en las Direcciones Territoriales con los cronogramas visitas tanto en la etapa de evaluación como de seguimiento.

En el mismo sentido, se logró superar la meta establecida para la Viabilización de los proyectos y con ello de los convenios celebrados, producto de una mayor convocatoria complementada con la asesoría que se brinda dirigida a orientar cuál es el objetivo principal en la elaboración de los proyectos, bajo qué metodología deben ser presentados y cuál es el trámite que se surte; todo, dirigido a no generar falsas expectativas en nuestros usuarios frente a suplir las necesidades que éstos formulan en sus proyectos.


La automatización de los PQR presentados ante CORPOAMAZONIA por la comunidad en general, permitió mejorar en el porcentaje de oportunidad, de un 64% en el 2007 a un 79% en el 2008; con lo cual se logro dar un orden y trazabilidad desde la Secretaría General hacia las Direcciones Territoriales y dependencias de la DGL, con lo cual se tiene un punto de partida que progresivamente permitirá aunar esfuerzos para lograr mayor oportunidad y calidad en las respuestas que nuestros usuarios requieren.

Objetivo No. 02:

"Implementar una política para el fortalecimiento del recurso humano de la Corporación"

La medición de este Objetivo está directamente relacionado con el Proceso de Gestión del Talento Humano, y si comparamos los resultados obtenidos en el 2007 frente a los del 2008, con toda seguridad se concluye que además del Fortalecimiento del Nivel Profesional del Personal y el Programa de Bienestar Social de la Entidad, se logro robustecer los Programas de Inducción y Reinducción, con la formulación de un Manual de Inducción, que permite contextualizar en cuanto a lo que es la Entidad, sus funciones, misión, visión y el papel que cada uno entra a desarrollar.

Hoy en día los procesos de vinculación del personal a CORPOAMAZONIA son orientados a evaluar las competencias del personal, no sólo desde la educación, formación y experiencia sino también de las habilidades que se requieren para el desarrollo de cada una de las actividades; consolidándose nuestra Entidad como una de las primeras entidades públicas que institucionalizan las pruebas psicotécnicas para la selección del personal nuevo y como herramienta de apoyo para el logro de un mejor ambiente laboral y motivacional de su personal.

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

Paralelo a esta política de ingreso del personal, se inicio en el 2008 con la concertación y formulación de los compromisos laborales, con el objetivo de medir en la siguiente vigencia el desempeño del personal de planta tanto de los de libre nombramiento y remoción como de los de provisionalidad.

Evidencia de lo anteriormente comentado, son los porcentajes obtenidos en el 2008 para el objetivo 2, se logró duplicar con respecto al 2007 el % de cumplimiento del Programa de Capacitación, se mantuvo el cumplimiento del programa de Bienestar Social y se obtuvo un 93% de cumplimiento para el Programa de Inducción y Reinducción.

De igual manera, es importante mencionar, los convenios suscritos con entidades del orden nacional e internacional, que permitieron a 7 profesionales capacitarse en el exterior para adquirir nuevos conocimientos y intercambio de experiencias, las cuales finalmente van a propender por fortalecer nuestra misión y a la vez la apertura de nuevas oportunidades para la gente de nuestra región.

Objetivo No. 03:

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

Reflejo de la política y del compromiso de la actual administración con el sostenimiento del SGC, en el año 2008 se continúa y más aun se fortalece la disponibilidad de los recursos físicos con los que debe contar la Entidad para su normal funcionamiento; se cumple con asegurarse sobre a calidad de los bienes adquiridos y el mantenimiento de éstos además de los que ya se cuenta.


La dinámica institucional en la contratación de los bienes y servicios necesarios para iniciar la inversión ambiental de los recursos y el cumplimiento de las metas del Plan de Acción Trienal 2007 – 2009; se constituye en una coyuntura que lleva a la Entidad a que en el I semestre de cada año el porcentaje de ejecución no sea el esperado y consecuentemente al finalizar la vigencia no se logren las metas establecidas; siguiendo esta misma línea de análisis se vio afectado el % de recursos adicionales al presupuesto gestionado con proyectos.

Objetivo No. 04:

“Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación”

Con base en la conjugación de los anteriores análisis, se puede deducir que la orientación hacia la satisfacción de nuestros clientes frente a los servicios misionales se logró y aun más se supero frente al 2007, pues los niveles de satisfacción son en un promedio del 97% para el 2008 frente a un 82% del año inmediatamente anterior.

La cultura organizacional de nuestra Entidad busca cada día mejorar sus servicios a través de una política de condiciones favorables de trabajo, motivación y reconocimientos laborales, suministro de los recursos necesarios, inversión de recursos económicos, entre otros; los cuales finalmente frente a las posibles contingencias propias de la naturaleza de las organizaciones logran superarlas y se convierten en herramientas que han

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

posicionado a CORPOAMAZONIA como una Entidad transparente y con un desempeño satisfactorio, tal como lo califican entes de evaluación externa como la Contraloría General de la República, Transparencia por Colombia, el DANE, el DAFP principalmente.

Objetivo No. 05:


“Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad”

El fortalecimiento de la Cultura de Mejoramiento Continuo, ha sido tal vez una de los principales directrices de la Entidad en la implementación y sostenimiento del SGC; durante el año 2008, se continuo con las sensibilizaciones permanentes al personal interno de la Entidad y se socializó a nivel externo a diversas entidades nuestra experiencia acerca del SGC.

Adicionalmente y tal vez uno de los grandes cambios en torno a mejorar nuestros servicios fue la adopción formal del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 como una herramienta para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y la ampliación del SGC a los requisitos de la NTCGP 1000:2004, con la cual se incluyeron todos los procesos que maneja la Entidad; esperamos finalmente que todos estos esfuerzos no sólo económicos sino de voluntad y sentido de pertenencia con lo que hacemos, permitan que CORPOAMAZONIA se consolide como un ejemplo social y ambiental que procura no sólo el sostenimiento actual de nuestro medio ambiente sino el de las futuras generaciones que les permitan unas condiciones favorables de vida o tal vez mejoradas frente a los que hoy tenemos, enfocando el mejoramiento no sólo a los aspectos laborales e institucionales sino a ser mejores personas con una ética individual que cambie la generalizada imagen de lo que es un funcionario público.

TABLA 29. RELACIÓN DE LAS SENSIBILIZACIONES INTERNAS REALIZADAS EN EL SGC

VIGENCIA: 2008				
No.	FECHA	DEPENDENCIA	TEMA	No. DE ASISTENTES
1	17 enero	DTP	Socialización del PAT 2007 - 2009	17
2	25 marzo	SMA-SPL-DTP	Sensibilización Sistema Integrado de Gestión	12
3	27 marzo	DTC	Socialización Ley General de Archivo y T.R.D.	15
4	31 marzo	DGL	Teleconferencia: MECI _ SGC (DAFP)	33
5	14 abril	DTC	Socialización Nuevos formatos AC-AP-AM-PNC-	18
6	29 abril	DTC	Socialización Nuevos formatos AC-AP-AM-PNC	3
7	06 mayo	DTP-DGL-SMA-SAF	Sensibilización Sistema Integrado de Gestión	35
8	06 mayo	DTC	Sensibilización Sistema Integrado de Gestión	7
9	06 mayo	DTP	Inducción del proceso GDO	15

 Amazonia Sostenible	INFORME	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	No. 003	
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

VIGENCIA: 2008				
No.	FECHA	DEPENDENCIA	TEMA	No. DE ASISTENTES
10	22 mayo	DTC	Socialización Instructivo Memorandos y Oficios contratistas nuevos	3
11	28 mayo	DTP	Cronograma de preparación para la auditoria de seguimiento de ICONTEC	8
12	30 mayo	DTP	Puesta de conocimiento de SGC	11
13	02 junio	DGL-DTP	Simulacro de Preparación de la Primera Auditoría de Seguimiento del SGC	86
14	06 junio	DTC	Socialización del proceso de aplicación del Software de P.Q.R	14
15	06 junio	DTC	Socialización Manual de Gestión de Proyectos G.PR	8
16	08 junio	DTC	Sensibilización en Política de Calidad y Objetivos de Calidad (Mensajero, Conductor, Servicio generales, Jardinero) y 3 contratistas nuevos.	7
17	09 junio	CEA	Sensibilización Sistema Integrado de Gestión	11
18	09 junio	DTP	Sensibilización del SGC	14
19	17 - 18 Junio	DTC	Socialización Manual Contratación bienes y Servicios	6
20	1 septiembre	DTP	Inducción del SGC al grupo de Asistencia Técnica de los POT	8
21	29 septiembre	SAF, DTP, SMA	Taller Socialización Elaboración Procesos NTCGP 1000:2004	9
22	4 – 7 noviembre	Toda la Entidad	Seminario – Taller Sistemas Integrados de Gestión – Coredem Ltda	201
23	27 noviembre	DTC	Sensibilización en Política de Calidad y Objetivos de Calidad (Mensajero, Conductor, Servicio generales, Jardinero) y 3 contratistas nuevos.	7
24	1 diciembre	DTC	Capacitación MECI –NTCGP 1000:2004	21
25	16 diciembre	DTC	Sensibilización en Política de Calidad y Objetivos de Calidad (Mensajero, Conductor, Servicio generales, Jardinero) y 3 contratistas nuevos.	7
TOTAL:				576

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

En total se realizaron 25 Inducciones y Reinducciones, con una asistencia total de 576 participantes.


	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

TABLA 29. RELACIÓN DE LAS SENSIBILIZACIONES EXTERNAS REALIZADAS EN EL SGC

VIGENCIA: 2008			
No.	FECHA	DEPENDENCIA	TEMA
1	Abril	Periódico "Amazonia Sostenible"	Artículo: CORPOAMAZONIA: "Una Institución con Calidad"
2	PERMANENTE	DGL-DTA-DTC-DTP	Mandamientos de la Calidad
3	3 septiembre	Caprecom	Socialización del SGC de CORPOAMAZONIA y su proceso de articulación con la NTCGP 1000:2004y el MECI 1000:2005

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

9.3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

9.3.1 Análisis Por Proceso - Relación de No Conformidades y Oportunidades de Mejora por Proceso

Respecto a las Auditorías Internas de la vigencia anterior (2007) a la ejecución de las Auditorías Internas No. 09, 10, 11 y 12 de 2008, se observan los siguientes resultados:


TABLA 30. COMPARATIVO ENTRE LAS NC Y OM AÑOS: 2007 Y 2008

AÑO	NC	OM	HT
2007	79	75	154
2008	44	32	76

Fuente: Informe de la Segunda Revisión del SGC por la Dirección General, 2008

Los resultados obtenidos en el 2008, permiten evidenciar que existe una mayor madurez en la identificación de aspectos de fondo para la identificación de No Conformidades que en verdad sean relevantes en la aplicación de los procesos, congruente con una identificación más precisa de los aspectos por mejorar para la optimización de los procesos.

De acuerdo a lo anterior, los procesos que para el 2008 obtuvieron en orden descendente el mayor número de No Conformidades fueron: SGC (7), LAR (7), MCO (6) y GPR (6). Reflejo del proceso de implementación de la NTCGP 1000:2004 y del MECI 1000:2005 fue la identificación de las no conformidades relacionadas con los Procesos SGC y MCO, debido a la naturaleza propia que asocia la implementación de un sistema, dando una óptica diferente respecto a la evaluación realizada en las Auditorías. Con respecto a las no conformidades de los procesos misionales LAR y GPR, la evaluación que se hace de éstos es exhaustiva, debido a su relación con la gestión institucional de la Entidad, aun así comparados con el 2007 se evidencia la disminución en los hallazgos, reflejo del

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

liderazgo de las Subdirecciones de Manejo y Planificación en el acompañamiento y seguimiento de estos procesos en las Direcciones Territoriales y Dirección General.

Realizando un análisis desde el 2006 de los procesos que obtuvieron el mayor número de no conformidades, se puede observar que el porcentaje de disminución es satisfactorio para el año 2008, debido a la aprehensión y concientización que se ha logrado fomentar en la Entidad, de realizar las cosas como se tienen normalizadas; hoy en día la manera cómo se desarrollan los procedimientos es igual independiente del lugar en el cual se encuentre laborando el profesional. (Ver **TABLA 31**)

**TABLA 31. ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES POR PROCESO
AÑOS: 2006, 2007 Y 2008**

POSICIÓN	PROCESO	NO CONFORMIDADES			
		AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	% DE DISMINUCIÓN FRENTE AL AÑO 2007
1	LAR	60	15	7	53%
2	CBS	39	14	5	64%
3	GDO	2	14	4	71%
4	GRF	8	13	5	62%
5	GPR	20	7	6	14%


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

La identificación de las oportunidades de mejora de los procesos en el año 2008, ratifica la concepción de establecer acciones que verdaderamente mejoren el desempeño de los procesos y que permitan el equilibrio de la relación beneficio/costo para la Entidad. (Ver **TABLA 32**)

**TABLA 32. ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO
AÑOS: 2006, 2007 Y 2008**

PROCESO	OM		
	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008
GRF	2	14	3
LAR	7	13	5
CBS	12	10	5
MCO	2	7	6
GDO	1	9	5
Total	37	33	24

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

9.3.2. Análisis Por Requisito NTC ISO 9001:2000 Y NTCGP 1000:2004

**TABLA 33. ANÁLISIS POR REQUISITO DE LAS NO CONFORMIDADES (NC) Y OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM)
AÑOS: 2006, 2007 Y 2008**

AÑO	REQUISITO		NC
2006	7	Realización del Producto y/o del Servicio	77
	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	62
2007	7	Realización del Producto y/o del Servicio	32
	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	57
2008	7	Realización del Producto y/o del Servicio	17
	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	19

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008


AÑO	REQUISITO		OM
2006	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	61
	8	Medición, Análisis y Mejora	30
2007	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	37
	6	Gestión de Recursos	22
	8	Medición, Análisis y Mejora	9
2008	4	Sistema de Gestión de la Calidad – Gestión Documental	13
	8	Medición, Análisis y Mejora	11

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

Al realizar el comparativo entre los años 2006, 2007 y 2008 se observa que se mantiene la tendencia de identificación de no conformidades hacia los requisitos 4 y 7, producto del enfoque puesto por la Entidad en lograr mejorar continuamente la prestación de los servicios misionales y en ser estrictos en esta evaluación, así como en la generación y control de los diferentes documentos internos relacionados con la aplicación de los procesos.

En consecuencia, se observa que se ha llegado a un nivel de “estabilidad” en el cual los hallazgos identificados corresponden directamente al incumplimiento de los requisitos y no a apreciaciones de forma o subjetivas como las que se identificaban en el inicio de la implementación del SGC.

De igual manera, respecto al requisito 4 se ha dado continuidad a las acciones establecidas en el 2007 referentes al control y monitoreo de las Tablas de Retención Documental, complementándose en el año 2008 con la reestructuración del Normograma Interno y proyecto de unificación del Normograma Externo, con el fin de ofrecer una

	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

información mas detallada y precisa de los actos administrativos expedidos por la Entidad y las normas aplicables a cada proceso.

La identificación de las oportunidades de mejora referentes al requisito 8, son evidencia de que en la media en que se desarrollan y aplican los procesos se ha adquirido mayor habilidad para identificar los puntos o aspectos que realmente deben ser reevaluados o revisados.

9.3.3 Análisis Por Auditoría

**TABLA 34. ANÁLISIS DE LAS NC Y OM POR AUDITORÍAS
AÑOS: 2006, 2007 Y 2008**

AÑO	NC	OM
2006	137	34
2007	79	75
2008	44	32

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

Finalmente la **TABLA 34**, permite reiterar las apreciaciones anteriormente mencionadas, acerca de la madurez que ha tenido el SGC en CORPOAMAZONIA en la identificación certera de los hallazgos relacionados con la aprehensión, aplicación y mejoramiento de los procesos.

9.4. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO


9.4.1. Encuestas de Satisfacción del Cliente

**TABLA 35. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO
FRENTE A LOS PROCESOS LAR Y GPR
AÑOS: 2006, 2007 Y 2008**

PROCESO	AÑO 2008	AÑO 2007	AÑO 2006	META
LAR	95%	87%	64%	90%
GPR	100%	78%	No se calculó independientemente para el Proceso	

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

Claramente los resultados evidencian las ventajas de la implementación del SGC y su fin esencial, en desarrollar y mejorar las actividades en torno a la prestación de los servicios orientados siempre hacia la satisfacción de los usuarios; con base en decisiones responsables sobre el uso de los recursos naturales y el ambiente, hacia el logro de un desarrollo integral de las comunidades del área de jurisdicción de nuestra Entidad.

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

9.4.2. Análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Manifestaciones, Consultas y Denuncias.


La adopción de herramientas tecnológicas para controlar las respuestas y tiempos a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Manifestaciones, Consultas y Denuncias interpuestas por los diferentes grupos de interés en las diferentes instancias de la Entidad, permitieron mejorar los resultados frente a la oportunidad con la cual se debe actuar frente a este tipo de asuntos; es así como en el 2007 el porcentaje de derechos de petición atendidos oportunamente fue del 64% y en el 2008 se logró un porcentaje del 79%; si bien, no se alcanzó la meta fijada del 100%, si se logró incrementar en el número de peticiones atendidas y en la efectividad de las respuestas dadas, debido a que éstas se publican oficialmente en la página Web de la Entidad, a la cual tienen acceso la comunidad en general y todos los diferentes grupos de interés, entre ellos los entes de control y los organismos políticos y administrativos.

La adopción de la Resolución No. 324 del 2 de mayo de 2008 y los esfuerzos administrativos con miras a capacitar un personal seleccionado, con el fin de garantizar la trazabilidad en la información ingresada al software, son aspectos positivos que demuestran el interés de la Entidad por apreciar directamente la percepción que tienen los clientes de su actuar institucional.

Además el software realiza una clasificación más estricta de los Derechos de Petición (Queja, Reclamo, Petición de Información, Manifestación y Consulta) y de las Denuncias Ambientales. Con respecto a los Derechos de Petición permite clasificarlos frente a los Procesos Institucionales y la dependencia en la que se atiende y respecto a las Denuncias Ambientales por recurso natural involucrado.

Consecuentemente, el aplicativo permite visualizar cómo ha actuado cada dependencia de la Entidad frente a las peticiones relacionadas con los Procesos Misionales de LAR y GPR, obteniéndose porcentajes promedios de oportunidad del 80%, lo cual se constituye en un punto de partida para evaluar en la siguiente vigencia dos aspectos importantes: a) Atención del Cliente frente a los trámites relacionados con estos procesos y b) Satisfacción del cliente frente a estos servicios prestados.

De igual forma, la clasificación de las denuncias ambientales por recurso natural involucrado, permite ver que la mayor afectación se está haciendo sobre la flora y el agua; por lo tanto y debido a la implementación del proceso de CVR se espera que el comparativo del siguiente año evidencie resultados favorables sobre la presión a estos recursos.

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

9.5 ANÁLISIS COMPARATIVO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

9.5.1. Análisis Comparativo de la Conformidad del Producto

TABLA 36. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO LAR, AÑOS: 2006, 2007 & 2008

PROCESO: LAR					
AÑO	No. DE EXPEDIENTES REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
2006	107	20	87	19%	81%
2007	200	88	112	44%	56%
2008	391	253	138	65%	35%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008


TABLA 37. PARALELO DE FRECUENCIA DE APARICIÓN DE LOS PNC, AÑOS 2007 & 2008

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FRECUENCIA	
	2007	2008
Hoja de Seguimiento a expedientes mal diligenciada	52	2
Demora en la realización de visita y elaboración del concepto técnico	31	2
Expedientes sin Hoja de Seguimiento	27	11
Demora en la Notificación del Auto de Inicio de Trámite	23	3
No realización de la Visita de Seguimiento	23	16
Foliación Parcial	21	28
Demora en la elaboración y firma del Auto de Inicio de Trámite	20	--
Resolución sin pago de la Publicación por el Usuario	19	9
Falta de actualización del SISA	15	1
FUN mal diligenciado	15	--

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2007

TABLA 38. FRECUENCIA DE APARICIÓN DE LOS PNC, AÑO 2008

AÑO 2008	
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FRECUENCIA
Foliación Parcial	28
Ficha de seguimiento parcialmente diligenciada	22
No realización de la Visita de Seguimiento	16
No se evidencia la notificación de la resolución	16

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

AÑO 2008	
PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FRECUENCIA
Expedientes mal codificados	14
No se evidencia el pago de la publicación del auto	13
Formato de codificación de expedientes deteriorados	12
Expedientes sin Hoja de Seguimiento	11
No evidencia del pago de la Tarifa de Evaluación por el Usuario	10
Demora en el pago de la publicación de la resolución por parte del usuario	9

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

En el año 2008, la revisión de los expedientes del proceso LAR fue llevado a cabo tanto en las Direcciones Territoriales como en la Subdirección de Manejo Ambiental, manteniendo la tendencia del año anterior, en el cual se duplicó la cantidad de expedientes revisados; hecho que ha permitido mejorar en la aplicación del proceso acorde a lo descrito en el Manual, reflejo de ello es el resultado de 253 expedientes conformes, es decir, un 65% en comparación con el del 2007 que fue del 44%.

Analizando puntualmente la frecuencia de aparición de los Productos No Conformes identificados en el 2008 respecto a los identificados en el 2007, se mejoró considerablemente en los ítems evaluados. El caso de "Foliación Parcial" aparentemente sigue igual, sin embargo y a raíz de la Primera Auditoría de Renovación realizada por ICONTEC en el mes de Agosto de 2008, se identificó que en el I semestre en las Direcciones Territoriales, se estaba enfocando el PNC a aspectos de forma, de fácil tratamiento como el caso en mención; por tal razón en adelante se enfocó a hacer mejor control de los expedientes, con el objeto de identificar PNC que de acuerdo a su frecuencia verdaderamente permitan identificar "puntos críticos" en el proceso.

En consecuencia y de acuerdo a la **TABLA 15**, se reportan 56 diferentes PNC, que evidencian un enfoque más detallado al análisis hecho en la revisión de expedientes, con lo cual se espera que el informe de la próxima vigencia se pueda evidenciar esos "puntos críticos" que finalmente permitirán mejorar el proceso.

TABLA 39. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO GPR, AÑOS: 2006 & 2007 & 2008

PROCESO: GPR					
AÑO	No. DE PROYECTOS REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
2006	4	0	4	0 %	100%
2007	28	17	11	61%	39%
2008	79	31	48	39%	61%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

TABLA 40. PARALELO DE FRECUENCIA DE APARICIÓN DE LOS PNC, AÑOS 2007 & 2008

TIPO DE NO CONFORMIDAD	FRECUENCIA	
	2007	2008
Falta foliación	22	8
Identificación del Expediente no acorde con el modelo del Manual	19	2
El expediente no esta organizado cronológicamente	12	3

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

TABLA 41. FRECUENCIA DE APARICIÓN DE LOS PNC, AÑO 2008

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: GPR	TOTAL
Expedientes foliados parcialmente	8
Falta documentos soportes en expedientes convenios 2008.	7
No se evidencia el acta de liquidación de los convenios	6

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

En el año 2008, la revisión de los expedientes del proceso GPR fue llevado a cabo tanto en las Direcciones Territoriales como en la Subdirección de Planificación, con el objeto de ejercer más control sobre los expedientes, por lo cual se incrementó la identificación y por ende el porcentaje de PNC.


Consecuentemente con el enfoque dado a la identificación de PNC del proceso LAR, en el proceso GPR se observa una disminución en la identificación de aspectos relacionados con la forma y una mayor orientación hacia aspectos de fondo, con base en lo cual se realizaron diversos ajustes al Proceso y se plantearon mejoras relacionadas con la labor de los interventores y /o supervisores de los convenios, con lo cual se inició un proceso que busca evidenciar y mejorar el control sobre los proyectos llevados en la Entidad.

9.5.2. Análisis Comparativo de la Conformidad del Proceso

PROCESOS ESTRATÉGICOS:

⇒ **PLANIFICACIÓN CORPORATIVA:** Durante la vigencia 2008, la ejecución del Plan de Acción Trienal tuvo un avance físico del 82% logrando así un avance físico acumulado del 89% en el trienio 2007-2009 y un avance financiero del 83% en la vigencia para un total de avance financiero acumulado del 85% en el trienio 2007-2009.

Como hechos reales para la región Amazónica a través del PAT en el 2008, se resaltan: Planes de Ordenación para 2'121.203 ha de reserva forestal, 263 ha de reforestación protectora en áreas estratégicas de cuencas abastecedoras, 16 Planes

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008


de Saneamiento y Manejo de Vertimientos aprobados, 22 municipios realizando disposición adecuada de residuos sólidos convencionales, 56 MIPYIMES y empresas vinculadas al programa de Mercados Verdes, 38 líderes indígenas en formación en Técnicos en Promotoría Indígena para el Desarrollo Sostenible para que sirvan de conexión entre Corpoamazonia y las comunidades indígenas con relación al Desarrollo Sostenible, movilización legal de más 138 mil metros cúbicos de madera y el impedimento a que se comercializará ilegalmente más de 3 mil metros cúbicos de madera por la región. 15 Municipios asesorados en expediente municipales para POT, 31 Entes Territoriales y tres departamentos asesorados en el componente ambiental en la formulación de los Planes de Desarrollo, un Centro Experimental Amazónico fortalecido con Aula Ambiental, Senderos Ecológicos, Jardín Botánico, Estación Piscícola para el fortalecimiento de la educación ambiental, la transferencia de tecnología y el ecoturismo.

La Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Obras y Servicios, respecto del 2006, se mantuvo durante el año 2008 lográndose el cumplimiento de la meta planificada.

- ⇒ **PLANIFICACIÓN DEL SGC:** Consecuentemente con la maduración del SGC en la Entidad y la concientización de los beneficios de tener este Sistema, los resultados obtenidos del Plan Operativo Anual de Calidad son satisfactorios, con un porcentaje de logro del 93% muy semejante al del año 2007 (95%).
- ⇒ **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Congruentemente con el análisis de las acciones correctivas, preventivas y de mejora realizados en los numerales 6, 7 y 8, la identificación y cierre de éstas, tienen una tendencia similar a las del año 2007, sin embargo se observaron incrementos favorables en el porcentaje de cierre de las acciones correctivas, de mejora y de los expedientes conformes del proceso LAR; sin embargo, es importante y se ratifica la acción planteada por la Alta Dirección de motivar y promover espacios de integración, trabajo en equipo y sentido de pertenencia de la Institución, con el fin de propender porque el mejoramiento continuo de los procesos sean un hábito institucional y no una imposición por querer reflejar resultados, es decir, trabajar con calidad y no para la calidad.

Respecto a la oportunidad con que se deben atender los derechos de petición, en el 2008 se verifico que se incremento en un 15% respecto del 2007, sin perjuicio que se debe continuar trabajando por lograr atender todas las PQR en el tiempo requerido; la implementación del software se constituyó en una prueba del interés de CORPOAMAZONIA por procurar dar una respuesta oportuna y acertada frente a las manifestaciones de la comunidad y de consulta pública libre por los diferentes grupos de interés.

De igual manera la adopción del Código de Buen Gobierno (Resolución No. 928 de 2008) y el Código de Ética (Resolución No. 410 de 2008), son muestra del compromiso de la Alta Dirección frente a la rendición de cuentas, la participación ciudadana, la responsabilidad social, la gestión de la calidad, la defensa de lo público y la orientación de la gestión hacia el interés general, principalmente.

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008


PROCESOS MISIONALES:

- ⇒ **LICENCIAMIENTO AMBIENTAL Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES:** Los resultados de la aplicación del proceso LAR, muestran efectivamente que es el proceso más fuerte y consolidado en la Entidad, lo cual es coherente si se tiene en cuenta que desde la creación de la Corporación este quedó inmerso como una de sus funciones principales; además se ve como el sistema ha permitido la unificación y estandarización del “cómo” se deben hacer las cosas independientemente de donde se inicie el trámite ambiental, y así mismo ha permitido el ser conscientes de las debilidades operativas que aun persisten, mejorando nuestra autoevaluación y planteando alternativas de solución prácticas y aplicables a nuestras posibilidades.
- ⇒ **GESTIÓN DE PROYECTOS:** Con base en el alto porcentaje de los proyectos viabilizados y convenios celebrados, se concluye que los usuarios han incrementado su nivel de conocimientos para la formulación de proyectos y de que ven en CORPOAMAZONIA a una entidad que apoya activamente iniciativas ambientales que propenden por el desarrollo integral de las comunidades hacia el uso sostenible de los recursos naturales paralelo al mejoramiento de su calidad de vida.

PROCESOS DE APOYO:

- ⇒ **CONTRATACIÓN DE BIENES, OBRAS Y SERVICIOS:** De acuerdo a la información entregada por las Direcciones Territoriales y el Área Jurídica de la Dirección General del reporte de la Contraloría General de la República, CORPOAMAZONIA fue reportada con 23 hallazgos de la vigencia 2007, los cuales fueron incluidos en el Plan de Mejoramiento de la Entidad, de los cuales 19 fueron cerrados oportunamente y cuatro se encuentran en seguimiento.
- ⇒ **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:** Los buenos resultados alcanzados en la aplicación del proceso, son atribuibles en parte a la estricta aplicación del proceso de contratación en la selección de proveedores, lo cual se reitera en los buenos resultados que arrojó la reevaluación de proveedores realizada a finales de la vigencia; así como en la cuidadosa planificación de las compras de bienes y suministros y de la respectiva asignación a las dependencias de la Entidad, siempre bajo los principios de oportunidad, austeridad y racionalización del gasto, sin ir en detrimento de lo requerido para prestar adecuadamente los servicios ofrecidos.

La buena administración de los recursos físicos y financieros, se reflejan en el incremento patrimonial de la Entidad que paso en el 2007 de 19.774 millones de pesos a 32.258 millones de pesos en el 2008, siendo uno de las inversiones más loables la construcción del Aula Ambiental con una inversión cercana a los \$ 1.100 millones de pesos, espacio físico que permite vivenciar desde la temprana edad la educación ambiental como una conducta normal de comportamiento. Así mismo se han desarrollado actividades con el fin de a futuro consolidar un laboratorio ambiental que suplan las actuales necesidades de esta clase de servicios en la región y se

 Amazonia Sostenible	INFORME	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	No. 003	
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

continúo con la construcción de la sede de la territorial de Amazonas, la cual será inaugurada a principios del año 2009.

Respecto al cumplimiento con el Programa Anual de Mantenimiento, se logró un incremento sustancial del 44%, producto de la adecuada organización de la Dirección General y las tres Direcciones Territoriales en invertir en los mantenimientos preventivos antes que en los correctivos.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Tal como se mencionó en el objetivo 2 del SGC, la política de talento humano se reforzó principalmente en la Dirección General y Territorial Putumayo, los esfuerzos por incluir a todo el personal (planta y contratistas) en los programas de capacitación, bienestar social e inducción y reinducción, arrojaron resultados satisfactorios; en reconocimiento a la gestión realizada por el área de talento humano de la SAF y de su empeño en posicionar el recurso humano como uno el más valioso recurso con el que cuenta una Institución.

Sin embargo y debido a las limitaciones presupuestales, administrativas y geográficas, no han permitido en la medida que se quiere desarrollar actividades equitativas en las territoriales de Caquetá y Amazonas; por lo cual se convierten en un reto para el 2009 poder superarlos y fortalecer la presencia de la Dirección General en estas oficinas.

⇒ **GESTIÓN DOCUMENTAL:** La implementación gradual de este proceso, ha permitido a la Entidad, el saber cómo y donde ubicar su información, aunque requiere de constancia y compromiso por parte de todo el personal en garantizar la correcta aplicación en el manejo y archivo de la información, así como en la presentación de la documentación relacionada con ésta.


De igual manera, el ajuste del Normograma Interno mejoró la información suministrada acerca de los actos administrativos expedidos por la Entidad en el marco de su actuar institucional.

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

En la **Tabla 42** se dan a conocer los cambios que se han presentado y que afectaron afectar el S.G.C.

TABLA 42. CAMBIOS DEL SGC

ELEMENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ACCIONES TOMADAS
Requisitos de la Norma ISO 9001:2000		X		
Requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004	X		Reestructuración del Mapa de Procesos de la Entidad con la adición de ocho (8) nuevos procesos.	Documentación de los manuales de los procesos a partir del trabajo coordinado intra e interdependencias con el personal involucrado en la operatividad de cada uno de éstos.


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

ELEMENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ACCIONES TOMADAS
				Continuidad en las sensibilizaciones realizadas en todas las dependencias con personal propio de la entidad y con el apoyo de asesores externos.
Legislación Aplicable	X		Fortalecimiento del Sistema de Control Interno a través de la adopción del Manual de Operaciones del Modelo Estándar de Control Interno. Cambios a la Ley 80 del 10 de octubre de 1993	Adopción formal mediante Resolución Interna No. 0987 del 01-12-2008. Continuidad en las sensibilizaciones realizadas en todas las dependencias con personal propio de la entidad y con el apoyo de asesores externos. Actualización y socialización del Manual de Contratación de Bienes, Obras y Servicios.
Estructura Organizacional		X		
Tecnología	X		Puesta en marcha del nuevo software de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Se realizó capacitación al personal responsable de su alimentación y control.
Procesos	X		Reestructuración del Mapa de Procesos de la ISO 9001 a la NTCGP 1000:2004, con un total de 16 procesos.	Adopción formal mediante Resolución Interna No. 0987 del 01-12-2008 Publicación en la Red Interna y programación para Inducción - Reinducción en los procesos.
Otros	X		Adopción del Código de Ética y Código de Buen Gobierno	Establecimiento de las Resoluciones No. 410 de 2008 y No. 928 de 2008, respectivamente.

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

11. NUEVOS RIESGOS IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD

La implementación y adopción del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 a través de la Resolución No. 0987 del 1 de diciembre de 2008, permitió la identificación de los riesgos en forma individual para cada proceso, los cuales finalmente se consolidaron el Mapa de Riesgos Institucional bajo la supervisión periódica del Área de Control Interno de CORPOAMAZONIA.

	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

El documento consolidado puede consultarse libremente en la Ruta de la Red Interna: \\Server_dg\oci\01 - Asesorías, monitoreos, seguimiento e informes\Internos\Mapa de Riesgos\2009\MAPA RIESGOS 2009.xls.

12. PLAN DE MEJORAMIENTO PROPUESTO

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

El documento consolidado puede consultarse libremente en la Ruta de la Red Interna: \\Server_dg\oci\01 - Asesorías, monitoreos, seguimiento e informes\Internos\Mapa de Riesgos\2009\MAPA RIESGOS 2009.xls.

13. CONCLUSIONES

TABLA 43. CONCLUSIONES DEL SGC


CONCLUSIÓN	SI	NO	JUSTIFICACIÓN
¿El S.G.C. es conveniente? (Respecto de la misión, visión y direccionamiento estratégico de la corporación)	X		
¿El S.G.C. es adecuado? (Las disposiciones planificadas permiten cumplir la Política de Calidad)	X		
¿El S.G.C. es eficaz? (Se han alcanzado los resultados planificados)	X		

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2008

Otras Conclusiones

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la Evaluación de la Política de Calidad, el Comité de Calidad considera que esta sigue vigente y no es necesario modificarla, debido a que esta cumple con los requisitos del numeral 5.3. de la ISO 9001:2000 (Objeto de la organización, compromiso, recursos). Además ha sido divulgada, comunicada y entendida por el personal de la Corporación. Sin embargo en el marco de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional planeado para el año 2010, se prevé formular una Política Integral con sus correspondientes Objetivos acordes al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.
- Respecto al Cumplimiento y Seguimiento de los Objetivos de Calidad, se logró evidenciar una sustancial mejora en la aplicación de los procesos, especialmente en el de Licenciamiento Ambiental, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos Físicos y Planificación del SGC.

De igual manera, es necesario continuar con el fortalecimiento en la integralidad y complementariedad de los procesos dada la nueva estructura adoptada para su funcionamiento.

	INFORME No. 003	INFORME DE LA TERCERA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

3. Las Auditorías Internas de Calidad realizadas en la Dirección General y las tres Direcciones Territoriales, siguen constituyéndose en una herramienta estratégica para evaluar el grado de aplicación del SGC e indirectamente generan el compromiso de todo el personal de velar porque el Sistema de Gestión de la Calidad permita finalmente el autocontrol de los procesos, el autocontrol en el desempeño de las actividades laborales de cada uno de los que hacen parte de la Entidad y obviamente del autocontrol de la Gestión Institucional.
4. La modificación del Procedimiento para el Monitoreo de la Satisfacción del usuario, permitió corroborar la calidad de los servicios prestados frente a los procesos misionales de Licenciamiento Ambiental y Gestión de Proyectos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Maritza Portilla Álvarez y Mónica Viviana Pazmiño M. Equipo SIGE de la DGL	Orlando Díaz Aguirre Representante de la Dirección	José Ignacio Muñoz Córdoba Director General