	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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: Mónica Viviana Pazmiño		Revisó: Dr. Braulio Leonel Ceballos Ruiz
Contratistas de la Subdirección de Manejo Ambiental		Vo. Bo.:
Cargo: Subdirector de Manejo Ambiental		
Fecha: 30 de marzo de 2010		Fecha: 30 de marzo de 2010

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, 2009

Conclusiones:

- La aplicación de la encuesta de Evaluación del Entendimiento de la Política y Objetivos de Calidad permitió establecer no solo que el 91% de los encuestados manifestaron que la Política de Calidad retoma la Misión de la Corporación, sino que además permitió evidenciar el grado de conocimiento, a través de diferentes apreciaciones personales que definieron los encuestados. Del total de la muestra del personal a encuestar (126), se realizó el 92%, es decir se encuestaron 116 personas.

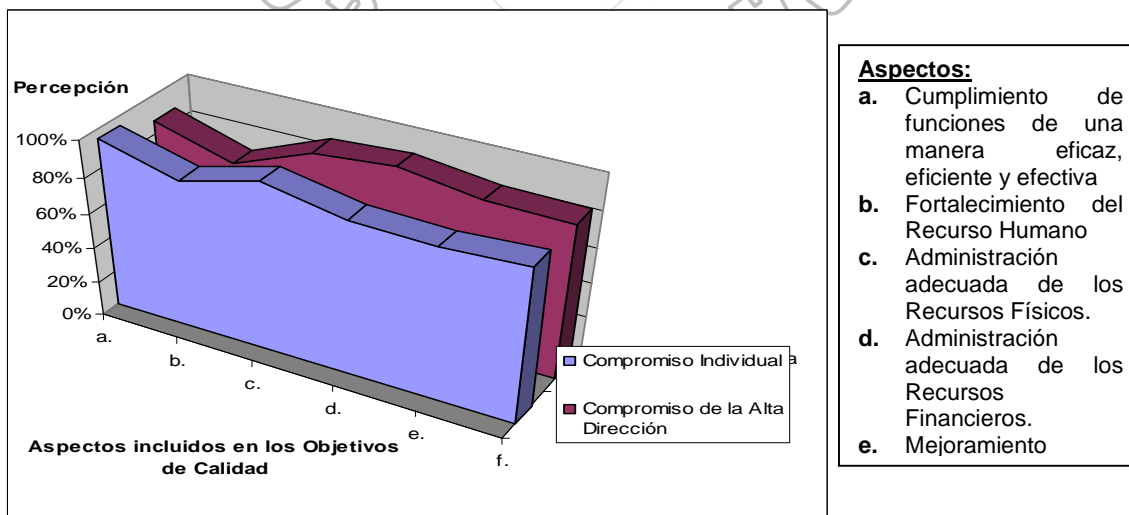
De esta manera, se evidenció que el personal en general relaciona estrechamente la Política de Calidad con el cumplimiento de la Misión de la Corporación, la satisfacción

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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


del cliente y el mejoramiento continuo, bajo la óptica de la normatividad legal vigente. Entre las 85 apreciaciones personales consolidadas, se encontraron interesantes anotaciones que evidencian un alto grado de aprensión en el personal de la Entidad, tales como:

- *Es prestar un mejor servicio, con mayor efectividad, y mayor compromiso.*
 - *Es el compromiso que asume CORPOAMAZONIA con sus usuarios internos y externos en prestar unos servicios con calidad.*
 - *Hacer las cosas bien desde el principio para el bien común.*
 - *Buen trabajo con calidad y responsabilidad.*
 - *Es la disposición institucional permanente para mejorar sus procesos con el único propósito de tener clientes satisfechos.*
 - *Es cumplir con las funciones a mi cargo de manera responsable y comprometida para contribuir con el desarrollo de la entidad.*
- Dado que la Política de Calidad explícitamente declara su compromiso con el cumplimiento de los requisitos y el mejoramiento continuo, el enfoque de la Encuesta permitió evidenciar tanto el compromiso que asume cada individuo como el que éstos perciben por parte de la Alta Dirección, tal como lo refleja la gráfica que se presenta a continuación:

GRÁFICA 1. COMPARATIVO DEL COMPROMISO INDIVIDUAL Y DE LA PERCEPCIÓN DEL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE CORPOAMAZONIA



Respecto al Compromiso Individual: De los 116 encuestados, se obtuvo que existe un alto compromiso principalmente con cumplir eficaz, eficiente y efectivamente sus obligaciones y/o funciones (aspecto a), con lograr la Satisfacción de los Usuarios frente a la prestación de los Servicios (aspecto f) utilizando adecuadamente los recursos físicos puestos a su disposición (aspecto c).

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

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 (aspectos c y d), de forma congruente con el mejoramiento continuo (aspecto e).

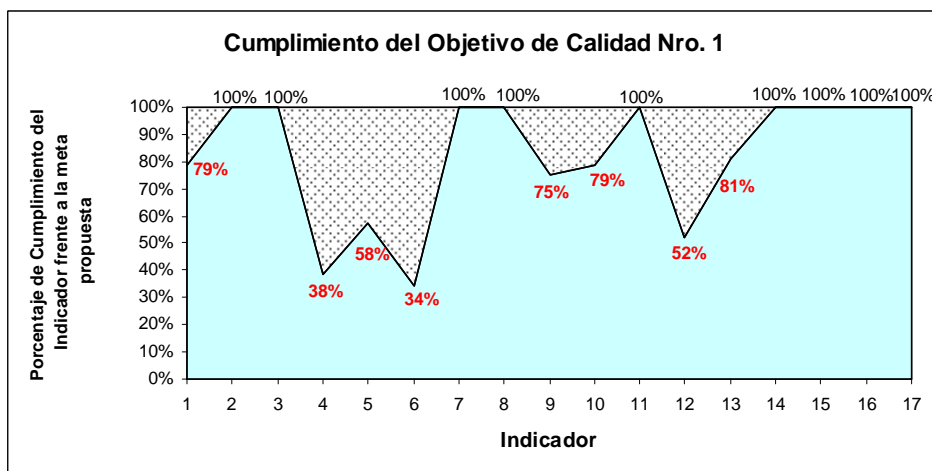
- De esta misma forma, respecto a los resultados de la Encuesta relacionados con el conocimiento de los Objetivos de Calidad, se observó que el 87% afirma conocerlos, presentándose alta afinidad hacia el Objetivo No. 4 relacionado con lograr la Satisfacción del Usuario, reflejo de la interiorización del SGC como una herramienta en que el principio y fin último es el Usuario. Así mismo, se reconoce el Objetivo de Calidad No. 1 relacionado con el cumplimiento de las obligaciones o funciones de una manera eficaz, eficiente y efectiva, lo cual es congruente con los resultados obtenidos al cuestionar sobre el Compromiso Individual para el logro de la Política de Calidad.

2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD

En el [Anexo B](#) se presenta la valoración del logro de cada uno de los cinco (5) Objetivo de Calidad en función de los indicadores de los diferentes procesos del sistema y de los resultados alcanzados frente a las metas fijadas para el año 2009. De esta evaluación resultan las siguientes gráficas:

Objetivo de Calidad Nro.1. Prestar eficaz, eficiente y efectivamente los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIA, para cumplir con el encargo de proteger y administrar el medio ambiente y los recursos naturales renovables del área de jurisdicción, de acuerdo a la normatividad legal vigente.

GRÁFICA 2. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 1



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009



**INFORME
No. 004**

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

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

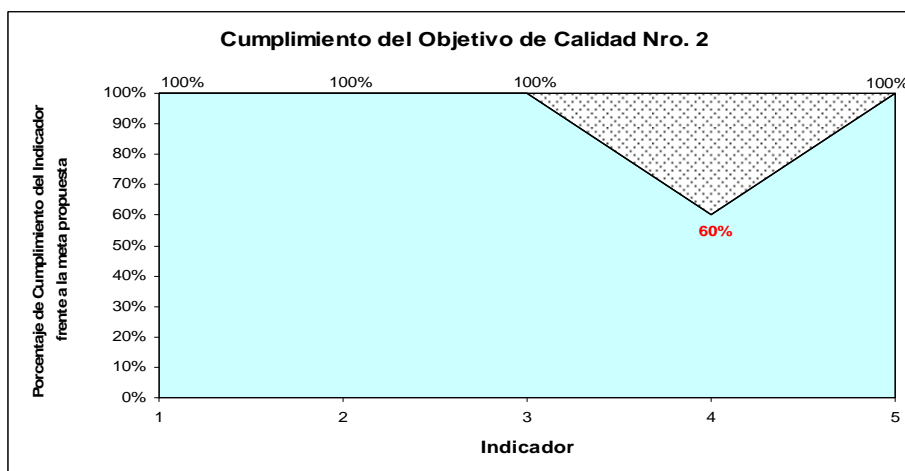
Código: F-DOR-006

Versión: 1.0-2008


Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 1	
1.	Porcentaje de Trámites Admitidos Oportunamente
2.	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite Licencias Ambientales
3.	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite Aprovechamiento Forestal Árboles Aislados.
4.	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite Permiso de Aprovechamiento Forestal
5.	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite Autorización de Aprovechamiento Forestal
6.	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite Permiso de Vertimientos
7.	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite Autorización de Ocupación de cauces, payas y lechos.
8.	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite Permiso de Investigación Científica
9.	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite Permiso de Prospección de Aguas Subterráneas
10.	Índice tiempo promedio efectivo de duración del trámite Concesión de Aguas
11.	Porcentaje de Expedientes con Seguimiento
12.	Porcentaje de Calidad del Agua en las Cuerpos de Agua Receptores de Vertimientos de Cabeceras Municipales
13.	Áreas Reforestadas y/o Revegetalizadas Naturalmente para la Protección de Cuencas Abastecedoras
14.	Porcentaje de Convenios Celebrados
15.	Porcentaje de Cumplimiento Metas Priorizadas del Plan de Acción
16.	Porcentaje de Asesoría Realizadas
17.	Porcentaje de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente

Objetivo de Calidad Nro. 2. Implementar una política para el fortalecimiento del recurso humano de la Corporación.

GRÁFICA 3. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 2



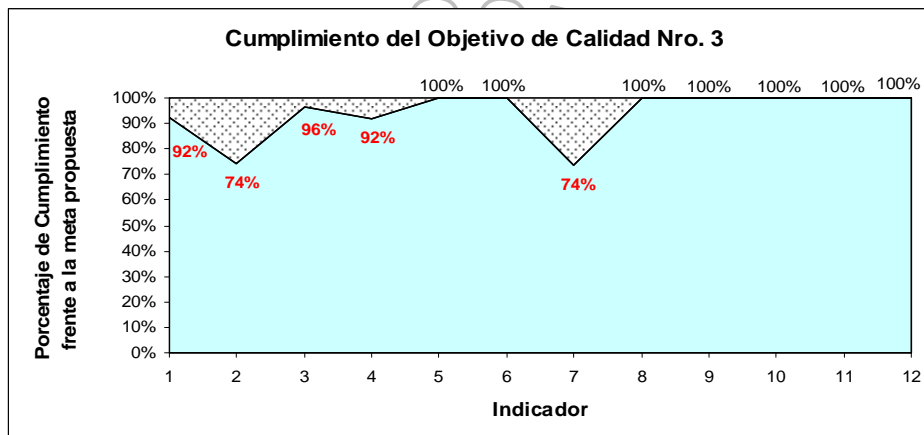
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 2	
1.	% de Cumplimiento del Programa de Capacitación
2.	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social
3.	% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción
4.	Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones al Interior de la Entidad
5.	Valoración del Ambiente y Desarrollo Institucional – EDI


Objetivo de Calidad Nro. 3. Diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento financiero y optimizar la administración de los recursos físicos de la Institución.

GRÁFICA 4. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 3



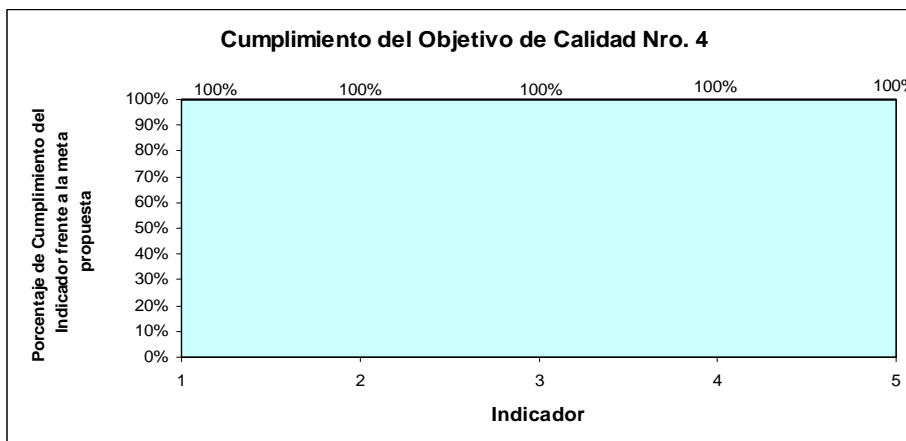
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 3	
1.	% de Ejecución Anual del Plan de Acción Trienal 2007-2009 (Metas Físicas)
2.	% de Ejecución Anual del Plan de Acción Trienal 2007-2009 (Metas Financieras)
3.	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas
4.	Porcentaje (%) de Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Pública
5.	% de Recursos Externos Gestionados con Proyectos
6.	% Calidad de los Bienes Recepcionados (Externo)
7.	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento
8.	% del Nivel de Liquidez
9.	% del Nivel de Solidez
10.	% de la Capacidad de Endeudamiento
11.	Valoración del Control Interno Contable
12.	% de Asistencia a Solicitudes de Actividades de Mantenimiento Correctivo

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 Nro. 4. Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación.

GRÁFICA 5. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 4

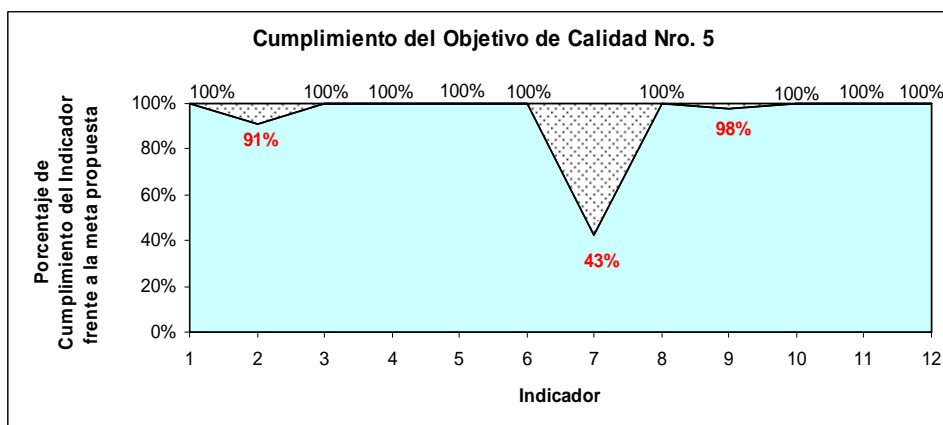


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009


Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 4	
1.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR – ETAPA DE EVALUACIÓN
2.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso LAR – ETAPA DE SEGUIMIENTO
3.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR –ETAPA DE EVALUACIÓN
4.	% Nivel de Satisfacción del Cliente del Proceso GPR -ETAPA DE SEGUIMIENTO
5.	% Nivel de Satisfacción del Cliente Otros Procesos

Objetivo de Calidad Nro. 5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

GRÁFICA 6. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 5



Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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


Indicadores que aportan al logro del Objetivo de Calidad Nro. 5	
1.	% Acciones Correctivas Cerradas
2.	% de Acciones Preventivas Cerradas
3.	% de Acciones de Mejora Implementadas
4.	% Expedientes Conformes LAR
5.	% Expedientes Conformes GPR
6.	Calificación dada por los Entes de Control a la información que se presenta en la Página Web Institucional (Transparencia por Colombia)
7.	Calificación dada por los Entes de Control a la información que se presenta en la Página Web Institucional (Estrategia Gobierno en Línea)
8.	Porcentaje de Valoración de la Institucionalidad
9.	Porcentaje de Valoración de la Visibilidad
10.	Porcentaje de Valoración de Aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad
11.	Porcentaje de Valoración de Aplicación del Sistema de Control Interno
12.	Valoración del Auditaje Institucional

En general, respecto a los Objetivos de Calidad, en el año 2009, y teniendo en cuenta que fue un año de implementación de nuevos procesos del SGC, las gráficas evidencian un alto nivel de cumplimiento de los indicadores definidos para los procesos, de 51 de ellos se logro cumplir la meta en 34, es decir, cercano al 67% y los 17 restantes con porcentajes de logro muy cercanos a la meta establecida.

El Objetivo de Calidad Nro. 1 referido a la prestación de los servicios de manera eficaz, eficiente y efectiva, evidencia la necesidad de mayor grado de intervención debido a que los indicadores en los que no se logró la meta establecida corresponden al Proceso LAR. Sin embargo, 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 el cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 4 relacionado con la Satisfacción del Cliente con respecto a los servicios prestados y en el cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 5 que hace referencia al mejoramiento continuo, objetivo que es evaluado en más de un 50% con base en calificaciones otorgadas por entes externos a la Corporación y que por lo tanto obedecen a evaluaciones objetivas de la gestión institucional.

3. RESULTADOS DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD

Las Auditorías Internas de Calidad fueron realizadas en las Direcciones Territoriales con orientación hacia la verificación de la aplicación de los procesos misionales recientemente implementados (CVR y APG) y a los procesos de Mejoramiento Continuo (MCO) y Desarrollo Organizacional (DOR). En la Dirección General el alcance de la auditoria comprendió además de los procesos auditados en las territoriales, el proceso misional de Ordenación Ambiental (OAM), el proceso estratégico de Comunicación e Información Pública (CIP) y los procesos de apoyo Gestión Financiera (GFI), Gestión del Talento Humano (GTH), Gestión de Recursos Informáticos (GRI) y Contratación de Bienes obras y Servicios (CBS). Las auditorias se desarrollaron como se indica a continuación (El

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

Anexo C. Análisis Auditorías Internas de Calidad, consolida la información de forma detallada):

No.	AUDITORÍA	AUDITOR LÍDER	FECHA
13	Dirección Territorial Amazonas	Mauricio Valencia Sepúlveda	20 y 23 Noviembre de 2009
14	Dirección Territorial Caquetá	Jorge López	01 Diciembre de 2009
15	Dirección Territorial Putumayo	Orlando Díaz Aguirre	03, 08 y 10 Diciembre de 2009
	Dirección General		

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

3.1. ANÁLISIS POR PROCESO

TABLA 2. ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR PROCESO


PROCESO	NC	OM	HT	PH
Desarrollo Organizacional	0	2	2	3%
Mejoramiento Continuo	11	3	14	22%
Comunicación e Información Publica	2	1	3	5%
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	7	4	11	17%
Control y Vigilancia	19	3	22	34%
Ordenación Ambiental	2	1	3	5%
Contratación de Bienes y Servicios	2	0	2	3%
Gestión del Talento Humano	2	1	3	5%
Gestión de Recursos Físicos	1	0	1	2%
Gestión Financiera	2	0	2	3%
Gestión de Recursos Informáticos	1	0	1	2%
TOTAL	49	15	64	100%
OM: Oportunidades de Mejora		HT Hallazgos Totales (OM + HT)		
NC: No Conformidades		PH Porcentaje de Hallazgos (HT/Sum HT * 100%)		

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

Análisis:

- Tal como se puede observar en la gráfica 7, dada la orientación a los procesos misionales recientemente implementados, los resultados reflejan esta condición y el proceso que comprende encaminar en un SGC el manejo habitual dado a la prestación de estos servicios y a la aplicación del mejoramiento continuo. En este sentido, los procesos que mayor número de No Conformidades presentaron durante la realización de la Auditoría Interna fueron en orden descendente:

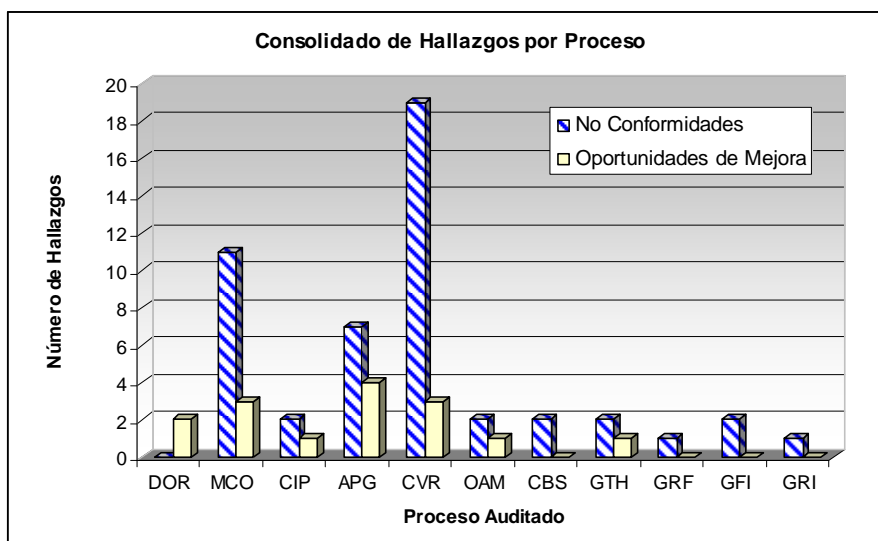
- Control y Vigilancia de los Recursos Naturales CVR (19)
- Mejoramiento Continuo MCO (11)
- Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental APG (7)

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 forma congruente con las no conformidades identificadas, las Oportunidades de Mejora que se presentaron durante la realización de las Auditoría Interna fueron en los procesos:

- Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental APG (4)
- Mejoramiento Continuo MCO (3)
- Control y Vigilancia de los Recursos Naturales CVR (3)

GRÁFICA 7. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS 2009 – CLASIFICACIÓN POR PROCESOS




3.2. ANÁLISIS POR REQUISITO NTC ISO 9001:2008 Y NTCGP 1000:2004

TABLA 4. ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR REQUISITO¹

ANÁLISIS POR REQUISITO				
REQUISITO	NC	OM	HT	PH
4. Requisitos Generales	7	4	11	13%
5. Responsabilidad de la Dirección	5	1	6	7%
6. Gestión de Recursos	7	1	8	9%
7. Realización del Producto y/o del Servicio	13	6	19	22%
8. Medición Análisis y Mejora	37	6	43	49%
Subtotal	69	18	87	100%
OM: Oportunidades de Mejora HT Hallazgos Totales (OB + HT) NC: No Conformidades PH Porcentaje de Hallazgos (HT/Sum HT * 100%)				

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

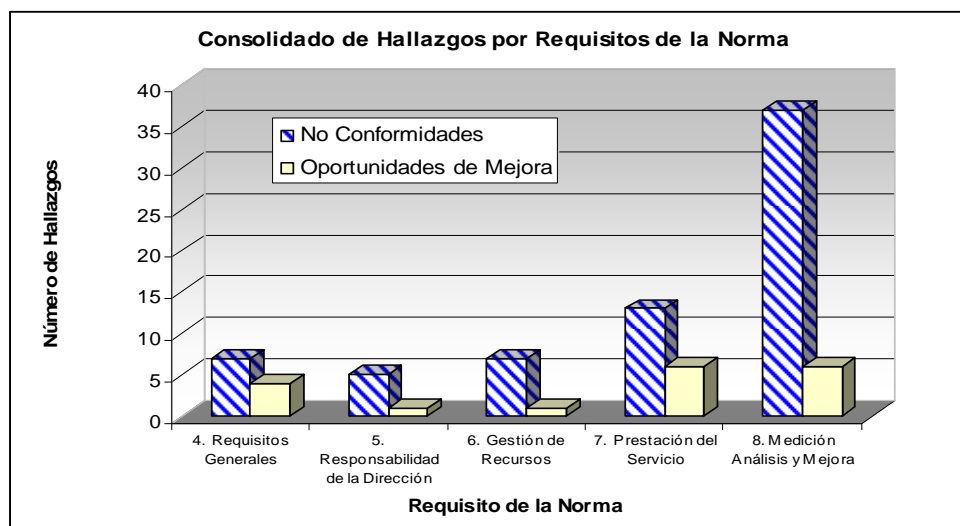
¹ Un hallazgo puede apuntar a más de un requisito por lo tanto los resultados varían con respecto a los de la tabla 2.

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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:

- Como puede observarse en la gráfica 8, y de forma congruente con el análisis por proceso realizado que reflejó debilidades en los procesos misionales y en el mejoramiento continuo, los requisitos que mayor número de No Conformidades y Oportunidades de Mejora presentaron en fueron los relacionados con:
 - a. Numeral 8. Medición, Análisis y Mejora
 - b. Numeral 7. Realización del Producto y/o del Servicio

GRÁFICA 8. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS 2009 – CLASIFICACIÓN POR REQUISITOS DE LA NORMA




3.3. ANÁLISIS POR AUDITORIA

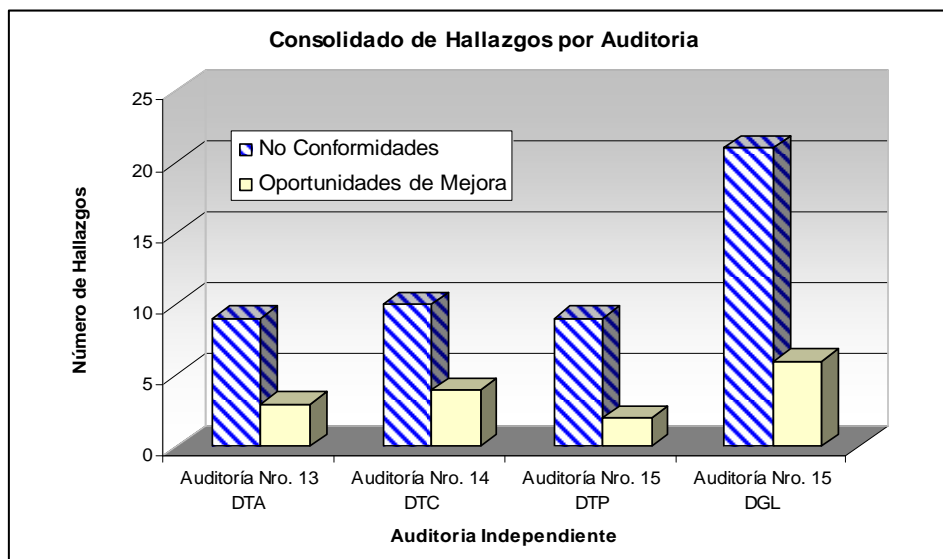
TABLA 5. ANÁLISIS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD – POR AUDITORÍA INDEPENDIENTE

AUDITORIA No.		NC	OM	HT	PH
13	Dirección Territorial Amazonas	9	3	12	19%
14	Dirección Territorial Caquetá	10	4	14	22%
15	Dirección Territorial Putumayo	9	2	11	17%
15	Dirección General	21	6	27	42%
Subtotal		49	15	64	100%
OM: Oportunidades de Mejora NC: No Conformidades		HT Hallazgos Totales (OB + HT) PH Porcentaje de Hallazgos (HT/Sum HT * 100%)			

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

GRÁFICA 9. HALLAZGOS EN AUDITORIAS INTERNAS 2009 – CLASIFICACIÓN POR AUDITORIA



Análisis:

- La gráfica 9, muestra el comportamiento similar que presentaron las tres direcciones territoriales frente a los procesos auditados de acuerdo con el alcance que para estas tuvo la auditoría. De igual forma refleja una mayor identificación de hallazgos en la Dirección General asociado a un número mayor de procesos auditados, que al igual que en las territoriales, en el año 2009 se encontraban en proceso de articulación en el SGC debido a su reciente implementación.

4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

4.1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES

La percepción de nuestros usuarios sobre los servicios ofrecidos a través del desarrollo de los procesos misionales (LAR, GPR, CVR, APG y OAT) tal como lo establece el procedimiento para Monitorear la Satisfacción del Cliente arrojó los resultados que se presentan a continuación:

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

4.1.1. Proceso LAR


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 2009		
	ETAPA DE EVALUACIÓN	ETAPA DE SEGUIMIENTO	PROMEDIO GENERAL
No. de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	212	495	Meta: 90%
Total Usuarios Encuestados	226	508	95%
% de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	93%	98%	

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

⇒ De los 226 encuestados (personas naturales y jurídicas, y administraciones municipales) en la Etapa de Evaluación del proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales:

- 212 manifestaron estar satisfechos frente a la prestación del servicio es decir el 93% de los encuestados; 11 manifestaron estar medianamente satisfechos es decir el 5% de los encuestados; y 3 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 dependencias de la Dirección General 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 508 encuestados (personas naturales y jurídicas, y administraciones municipales) en la Etapa de Seguimiento del Proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales:

- 495 manifestaron positivamente estar conformes frente al seguimiento ambiental realizado por las Direcciones Territoriales, es decir un 98% de los encuestados; 13 en promedio se manifiestan de forma negativa principalmente porque no se cumple con anunciar previamente la visita y cumplir con la fecha programada, es decir el 2% de los encuestados, resultado que es evidenciado principalmente por usuarios de la Dirección Territorial Putumayo, hacia donde se dirigirán más específicamente las acciones para sensibilizar al personal en la importancia de la realización de estas actividades con los usuarios orientado hacia un mejoramiento continuo para el cumplimiento de las metas propuestas, aprovechamiento del tiempo y aumento de la efectividad.

4.1.2. Proceso GPR


	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 2009		
	ETAPA DE EVALUACIÓN	ETAPA DE SEGUIMIENTO	PROMEDIO GENERAL
No. de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	63	56	Meta: 90%
Total Usuarios Encuestados	66	60	95%
% de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	96%	93%	

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

El total de los encuestados (126) tanto en la en la Etapa de Evaluación como en 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.


4.1.3. Otros Proceso Misionales

El nivel de satisfacción de nuestros usuarios también fue medido en los proceso de Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental (APG), Control y Vigilancia de los Recursos Naturales (CVR) y Ordenación Ambiental (OAM) que se implementaron formalmente en el SGC como procesos misionales en la vigencia 2009. Para ello se utilizó el formato F-MCO-019 recogiendo información valiosa aunque la aplicación de las encuestas no se haya dado de la manera establecida, tal como pudo identificarse en las auditorias internas de calidad. Los resultados se muestran a continuación:

TABLA 7. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE – OTROS PROCESOS

	Año 2009
No. de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	9
Total Usuarios Encuestados	9
% de Usuarios con Nivel BUENO de Satisfacción	100%
Meta	90%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

4.2. QUEJAS DE LOS USUARIOS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En el **Anexo F** se presenta el consolidado completo de los Derechos de Petición que se recibieron y atendieron en la entidad en el año 2009, ofreciendo información acerca del tipo de petición presentada ante las diferentes dependencias de la entidad. Además, consolida información de las peticiones formuladas en relación a los procesos que desarrolla la Corporación y en relación al tipo de información solicitada.

TABLA 8. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PETICIONES TRAMITADAS EN CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2009

Dependencia	Total Radicadas	En Tramite	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
DTA	15	2	9	60%
DTC	43	1	38	88%
DTP	40	2	35	88%
DGL	124	6	107	86%
TOTAL	222	11	189	85%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2009


Del total de las peticiones recepcionadas (222), el 6% corresponden a reclamos, el 74% a Petición de Información, el 3% a manifestaciones y el 17% a consultas. La Tabla 9 y la gráfica 10 muestran como se distribuyen estas peticiones en relación con los procesos misionales de la entidad² :

TABLA 9. CONSOLIDADO ANUAL DE LAS PETICIONES FORMULADAS POR PROCESO MISIONAL

Tipo de Petición	Proceso del SGC relacionado	Total Radicadas	En Tramite	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
Reclamos	LAR	9	0	8	89%
	GPR	0	-	-	-
	APG	0	-	-	-
	CVR	1	0	1	100%
	OAM	0	-	-	-
Petición de Información	LAR	53	3	47	89%
	GPR	10	0	9	90%
	APG	2	0	2	100%
	CVR	32	0	26	81%
	OAM	8	0	8	100%

² La información generada por el aplicativo PQR de CORPOAMAZONIA fue homologada de la siguiente manera para realizar la comparación con los procesos del SGC:

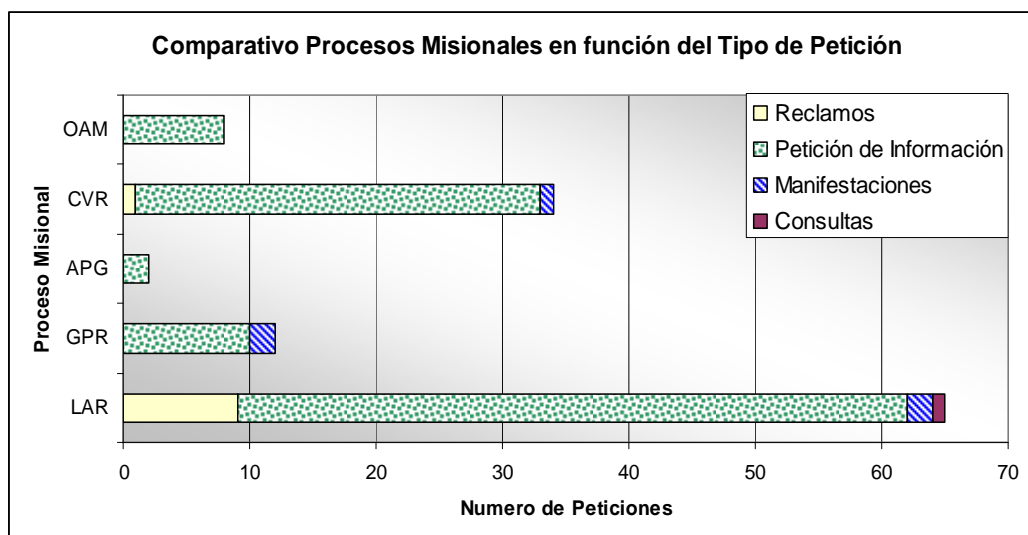
- Mercados Verdes con el proceso APG
- Educación Ambiental y servicios en el CEA con el Proceso CVR
- Servicios de Información Ambiental georeferenciada con el Proceso OAM

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 del SGC relacionado	Total Radicadas	En Tramite	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
Manifestaciones	LAR	2	0	1	50%
	GPR	2	0	1	50%
	APG	0	-	-	-
	CVR	1	0	1	100%
	OAM	0	-	-	-
Consultas	LAR	14	3	10	71%
	GPR	1	0	1	100%
	APG	0	-	-	-
	CVR	3	0	3	100%
	OAM	1	0	1	100%
Total Peticiones	LAR	78	6	66	85%
	GPR	13	0	11	85%
	APG	2	0	2	100%
	CVR	37	0	31	84%
	OAM	9	0	9	100%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2009

GRÁFICA 10. COMPARATIVO CONSOLIDADO ANUAL DE PETICIONES FORMULADAS PARA CADA PROCESO MISIONAL





 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

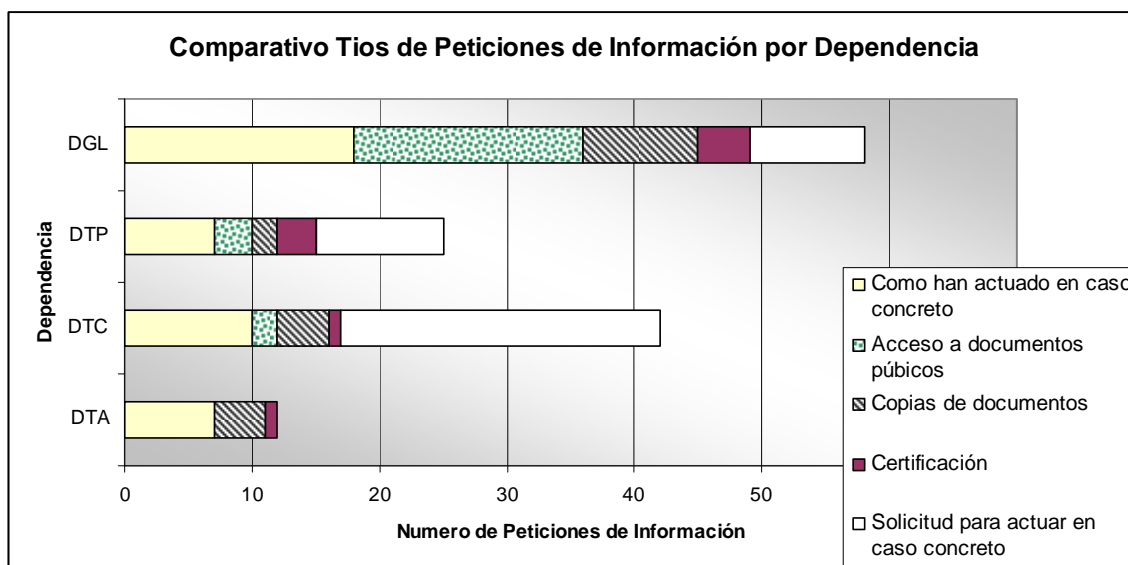
TABLA 10. CONSOLIDADO ANUAL PARA LAS “PETICIONES DE INFORMACIÓN”

Dependencia	Tipo de Información	Total Radicadas	Atendidas Oportunamente	%Atendidas Oportunamente
DTA	Como han actuado en caso concreto	7	3	43%
	Acceso a Documentos Públicos	0	0	-
	Copias de documentos	4	3	75%
	Certificación	1	0	0%
	Solicitud para actuar en caso concreto	0	0	-
	SUBTOTAL		12	6
DTC	Como han actuado en caso concreto	10	10	100%
	Acceso a Documentos Públicos	2	2	100%
	Copias de documentos	4	4	100%
	Certificación	1	1	100%
	Solicitud para actuar en caso concreto	25	21	84%
	SUBTOTAL		42	38
DTP	Como han actuado en caso concreto	7	7	100%
	Acceso a Documentos Públicos	3	3	100%
	Copias de documentos	2	2	100%
	Certificación	3	3	100%
	Solicitud para actuar en caso concreto	10	10	100%
	SUBTOTAL		25	25
Dirección General	Como han actuado en caso concreto	18	15	83%
	Acceso a Documentos Públicos	18	18	100%
	Copias de documentos	9	8	89%
	Certificación	4	3	75%
	Solicitud para actuar en caso concreto	9	9	100%
	SUBTOTAL		58	53
TOTAL	Como han actuado en caso concreto	42	35	83%
	Acceso a Documentos Públicos	23	23	100%
	Copias de documentos	19	17	89%
	Certificación	9	7	78%
	Solicitud para actuar en caso concreto	44	40	91%
	TOTAL		137	122

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2009

GRÁFICA 11. COMPARATIVO CONSOLIDADO ANUAL TIPOS DE PETICIONES DE INFORMACIÓN FORMULADAS PARA CADA DEPENDENCIA




En cuanto a las Denuncias Ambientales presentadas ante la Corporación, a continuación se presenta el reporte consolidado para el Año 2009. (Ver [Anexo F-2](#). Reporte Anual de Denuncias Ambientales 2009).

TABLA 11. CONSOLIDADO ANUAL VIGENCIA 2009 - DENUNCIAS AMBIENTALES

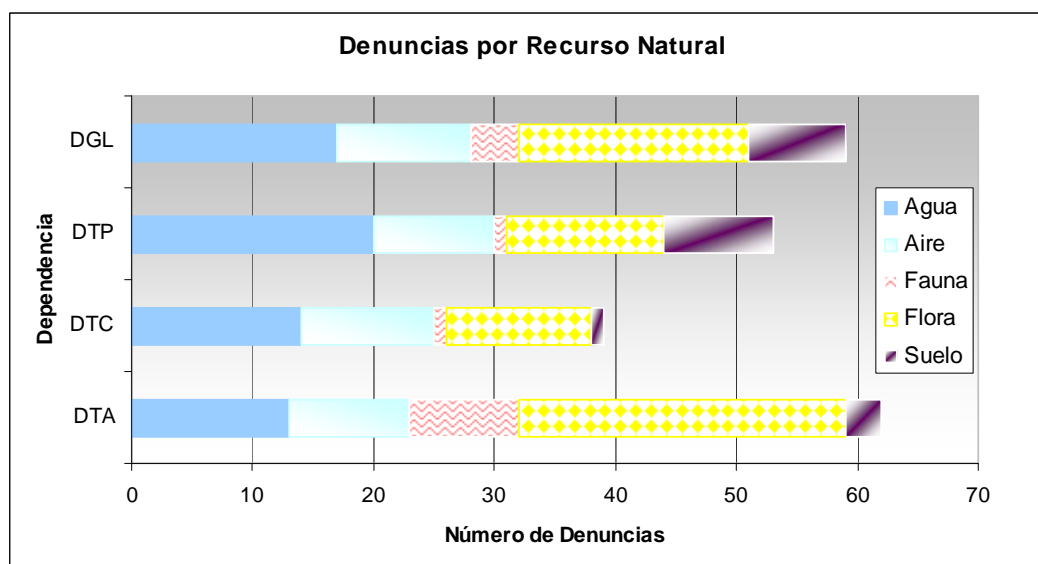
Territorial	Total Radicadas	En Trámite	Total Atendidas	%Total Atendidas
Dirección Territorial Amazonas	62	62	0	0%
Dirección Territorial Caquetá	39	2	37	95%
Dirección Territorial Putumayo	53	15	38	72%
Dirección General	59	21	38	64%
TOTAL CORPOAMAZONIA	213	100	113	53%

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2009

La distribución de las denuncias ambientales interpuestas en cada dependencia en función del recurso natural afectado (agua, aire, fauna, flora, suelo) se presenta en la gráfica Nro.12.

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

GRÁFICA 12. CLASIFICACIÓN DE LAS DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL AFECTADO




Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA, 2009

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

5.1. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO (MISIONALES):

TABLA 12. PRODUCTOS CONFORMES Y NO CONFORMES DE LOS PROCESOS MISIONALES

DEPENDENCIA	Nro. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
Proceso LAR					
DTA	49	31	18	63%	37%
DTC	49	29	20	59%	41%
DTP	95	66	29	69%	31%
SMA	134	94	40	70%	30%
Subtotal	327	220	107	67%	33%
Proceso GPR					
DTA	13	11	2	85%	15%
DTC	5	5	0	100%	0%

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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	Nro. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
DTP	12	10	2	83%	17%
SPL	61	54	7	88%	12%
Subtotal	91	80	11	88%	12%
Proceso CVR					
Subtotal	40	0	40	0%	100%
Proceso APG					
Subtotal	2	0	2	0%	100%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

En el **Anexo G** se presenta un consolidado de los productos o servicios no conformes identificados para el proceso misional LAR en la Direcciones Territoriales y en la Sede Central y se realiza el análisis de la frecuencia con que los productos no conformes se identifican. De este análisis se extrajeron los aspectos que presentaron mayor frecuencia producto de las revisiones de expedientes LAR y se presentan en la Tabla 13.

TABLA 13. CLASIFICACIÓN DE LOS PRICIPALES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA EL PROCESO MISIONAL: LAR

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: LAR	Nro. DE EXPEDIENTES				TOTAL	Frecuencia
	SMA	DTA	DTC	DTP		
Demora en la notificación de la resolución		6	1	8	15	9,9%
Falta de documentos a que se hace referencia en el expediente o que son de obligatorio cumplimiento (Oficios de entrega, avisos, publicaciones, liquidaciones).	4	1	5		10	6,6%
Concepto técnico favorable a una UCA inconsistente con la capacidad promedio de aprovechamiento en el departamento.	7				7	4,6%
Incumplimiento en tiempos para la elaboración del Concepto técnico	1	1	4	1	7	4,6%
Oficio de informe al usuario acerca de la visita de seguimiento			1	5	6	3,9%
No están los informes de asistencia técnica	2		3		5	3,3%
Documentos no archivados procedimental no cronológicamente		5			5	3,3%
Represamiento y/o demora en atender nuevas solicitudes			5		5	3,3%
Error en el nombre científico y familia de una especie forestal.	4				4	2,6%


 INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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	Nro. DE EXPEDIENTES				TOTAL	Frecuencia
	SMA	DTA	DTC	DTP		
Coordenadas geográficas sin un orden secuencial para conformar un polígono cerrado.	4				4	2,6%
Auto de inicio sin constancia de fijación – desfijación	3		1		4	2,6%
Demora en la realización de la visita de evaluación/seguimiento		1	3		4	2,6%
Demora en la publicación del Auto inicio				4	4	2,6%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

TABLA 14. CLASIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA EL PROCESO MISIONAL: GPR

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME PROCESO: GPR	Nro. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS				TOTAL	Frecuencia
	SPL	DTA	DTC	DTP		
Expediente de Convenio que no presenta el acta de inicio del convenio	5				5	12,8%
Incumplimiento en el seguimiento programado	1				1	2,6%
Documentos sin firmas	6				6	15,4%
Expediente de Convenio que no presenta el proyecto	2				2	5,1%
Expediente de Convenio que no presenta el registro del proyecto	2			1	3	7,7%
Expediente de Convenio que no presenta la viabilidad	2				2	5,1%
Expediente de Convenio con documentación sin orden cronológico	1			1	2	5,1%
Acta de cierre parcialmente diligenciada	1				1	2,6%
Faltan documentos requeridos para el proponente	1				1	2,6%
Póliza sin sello de aprobación de la oficina jurídica	1				1	2,6%
Inconsistencias en el nombre del proyecto entre el oficio de entrega y el formato.	1				1	2,6%
Mapograma de localización no legible	2				2	5,1%
Expediente sin mapograma de localización	1				1	2,6%
Error en el remitente de la solicitud de verificación de CUBS y RUPR en el SICE.	1				1	2,6%
Inconsistencia en fechas del acta de inicio con el plan operativo	1				1	2,6%
Folios ilegibles	1				1	2,6%
Plan de inversión incompleto	1				1	2,6%

 INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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	Nro. DE EXPEDIENTES O PROYECTOS				TOTAL	Frecuencia
	SPL	DTA	DTC	DTP		
Falta informe de ejecución	2				2	5,1%
No está el oficio de presentación del proyecto	1				1	2,6%
Falta carta de intención de cofinanciación	1				1	2,6%
Acta de inicio mal diligenciada	1				1	2,6%
Copia de expedientes de convenio con documentos faltantes		2			2	5,1%
Total	35	2	0	2	39	


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

Para los nuevos procesos misionales implementados a finales del año 2008 (Asesoría en Planificación y Gestión ambiental – APG y Control y Vigilancia de los Recursos Naturales - CVR), a pesar de la baja identificación de productos no conformes, se presentan en la Tabla 15 el consolidado de aquellos identificados en la Dirección Territorial Caquetá como ejemplo representativo de lo que sucede en materia de estos dos procesos en la Corporación.

TABLA 15. CLASIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS PARA LOS PROCESOS MISIONALES: APG Y CVR

PROCESO	PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	Nro. DE EXPEDIENTES O CARPETAS
APG	Expediente parcialmente foliados	1
	No diligenciamiento del formato de necesidad de asesoría interna	1
CVR	Expediente parcialmente foliados	13
	Incorrecta identificación de expedientes de acuerdo con la TRD	12
	Documentos no organizados cronológicamente	3
	Folios repetidos	2
	Actas de Control y Vigilancia no codificadas de acuerdo con el procedimiento	30
	Acta de CVR que no reposa en el archivo físico de reuniones de CVR	1
	No realización de la sensibilización del POA de CVR	1


Fuente: Dirección Territorial Caquetá, 2009

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

5.2. CONFORMIDAD DE PROCESOS DEL S.G.C

TABLA 16. 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%	= 83%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 92%
		= (Inversión ejecutada/ Inversión programada) x 100%	20.486.616.370/ 27.571.191.953 x 100% = 74%	100%	META NO LOGRADA % Logro: 74%
	% de Cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones de Bienes, Servicios y Obras Públicas	= (Valor Ejecutado/Valor Presupuestado) x 100%	24.555.974.233/ 31.894.417.194 x 100% = 77%	80%	META NO LOGRADA % Logro: 96%
DOR	Valoración del Ambiente y Desarrollo Institucional - EDI	Resultado de Encuesta EDI aplicada a nivel nacional por el DANE	4.02 (Ambiente Institucional) 4.10 (Desempeño Institucional)	3	META LOGRADA
	% de Cumplimiento de la Asignación de Recursos al Sistema	= Recursos Ejecutados Oportunamente / Recursos Programados x 100%	229.979.914 / 242.078.500 = 95%	80%	META LOGRADA
CIP	Porcentaje (%) de Ejecución del Plan Estratégico de Comunicación Pública	= (Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas) x 100%	46.1%	50%	META NO LOGRADA % Logro: 92%
	Porcentaje (%) de Ejecución del Plan de Medios	= (Actividades Ejecutadas / Actividades Programadas) x 100%	46.1%	50%	


 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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
	Nivel de Satisfacción de las Comunicaciones al Interior de la Entidad	Alto (-- %) Medio (-- %) Bajo (-- %)	42%	Alto 70%	META NO LOGRADA % Logro: 60%
	Calificación dada por los Entes de Control a la información que se presenta en la Página Web Institucional	Puntaje asignado por Transparencia por Colombia	68.43 (Factor de Visibilidad)	60 puntos	META LOGRADA
		Calificación de la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea (Ministerio de Comunicaciones- Programa Agenda de Conectividad)	25.5 (Reporte de I Sem 09)	60 puntos	De acuerdo con el reporte anual que llegara a mediados del año 2010

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

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

PROCESOS DE EVALUACIÓN					
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	META FIJADA	ESTADO
CYE	Porcentaje de Valoración de la Institucionalidad	Resultado emitido por Transparencia por Colombia	80.8% (Vigencia 2007-2008)	70%	META LOGRADA
	Porcentaje de Valoración de la Visibilidad	Resultado emitido por Transparencia por Colombia	68.4% (Vigencia 2007-2008)	70%	META NO LOGRADA % Logro: 98%
	Porcentaje de Valoración de Aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad	Resultado emitido por el DAFP	95% (Vigencia 2008)	80%	META LOGRADA


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 EVALUACIÓN							
PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO			META FIJADA	ESTADO
	Porcentaje de Valoración de Aplicación del Sistema de Control Interno	Resultado emitido por el DAFP	96.7% (Vigencia 2008)			80%	META LOGRADA
	Valoración del Auditaje Institucional	Resultado emitido por la CGR	83.55% (Vigencia 2008)			80%	META LOGRADA
MCO	% de Acciones Correctivas Cerradas	= (No. de acciones correctivas cerradas/No. de acciones correctivas identificadas) x 100%	DTA	9/10	90%	90%	META LOGRADA
			DTC	11/11	100%		
			DTP	13/15	87%		
			DGL	15/17	88%		
			Total	48/53	91%		
	% de Acciones Preventivas Cerradas	= (No. de acciones preventivas cerradas / No. de acciones preventivas identificadas) x 100%	DTA	1/2	50%	90%	META NO LOGRADA %Logro: 91%
			DTC	2/2	100%		
			DTP	1/1	100%		
			DGL	5/6	83%		
			Total	9/11	82%		
	% de Acciones Mejora Adoptadas	= (No. de acciones de mejora adoptadas / No. de acciones de mejora planteadas) x 100%	DTA	2/3	67%	60%	META LOGRADA
			DTC	11/11	100%		
			DTP	5/7	71%		
			DGL	21/30	70%		
			Total	39/51	76%		
	% de Derechos de Petición Atendidos Oportunamente	= (Derechos de Petición Atendidos Oportunamente /Derechos de Petición recibidos) x 100%	DTA	9/15	60%	80%	META LOGRADA
DTC			38/43	88%			
DTP			35/40	88%			
DGL			107/124	86%			
Total			189/222	85%			

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009


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	DTA	50/57	88%	90%	META NO LOGRADA % Logro: 79%
			DTC	37/38	97%		


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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
		Solicitados) x 100%	DTP	131/186	70%		
			Total	218/281	71%		
Porcentaje (%) de Seguimiento (Res. 964 de 2007)		% de Seguimiento = $(\sum EXP_{SEG} / \sum EXP_{ACT}) \times 100$	DTA	72/86	84	90%	META LOGRADA
			DTC	151/173	87		
			DTP	436/473	92		
			Total	659/732	90%		
% Expedientes Conformes		= (No. de Expedientes revisados Conformes/ No Expedientes Revisados) x 100%	DTA	31/49	63%	50%	META LOGRADA
			DTC	29/49	59%		
			DTP	66/95	69%		
			SMA	94/134	70%		
			Total	220/327	67%		
% de Nivel de Satisfacción del Cliente		ETAPA DE EVALUACIÓN. Bueno---% Regular--% Malo---%	DTA	Bueno	98%	BUENO 90%	META LOGRADA
				Regular	2%		
				Malo	0%		
			DTC	Bueno	89%		
				Regular	7%		
				Malo	4%		
			DTP	Bueno	93%		
				Regular	5%		
				Malo	1%		
			Total	Bueno	93%		
% de Nivel de Satisfacción del Cliente		ETAPA DE SEGUIMIENTO Bueno---% Regular--% Malo--%	DTA	Bueno (SI)	98%	BUENO 90%	META LOGRADA
				Malo (NO)	2%		
			DTC	Bueno (SI)	100%		
				Malo (NO)	0%		
			DTP	Bueno (SI)	96%		
				Malo (NO)	4%		
			Total	Bueno	98%		

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

PROCES	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO				META FIJADA	ESTADO	
			No. Trámites	Días CAZ	Días LAR	ÍNDICE			
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	DTA	1	306	215	1.4	≤ 1.5	META LOGRADA
			DTC	0	N.A	N.A	N.A.		
			DTP	1	43	215	0.2		
			PROMEDIO GENERAL	2	175	215	0.8		
			DTA	0	N.A	N.A	N.A.		
		DTA	0	N.A	N.A	N.A.	≤1.5	N.A.	
		DTC	0	N.A	N.A	N.A.			
		DTP	0	N.A	N.A	N.A.			
		PROMEDIO GENERAL	0	N.A	N.A	N.A.			
		DTA	33	32	30	1.1	≤1.5	META LOGRADA	
		DTC	2	32	30	1.1			
		DTP	46	51	30	1.7			
		PROMEDIO GENERAL	81	43	30	1.4			
		DTA	0	N.A	N.A	N.A.	≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 2.4 veces	
		DTC	0	N.A	N.A	N.A.			
		DTP	9	254	65	3.9			
		PROMEDIO GENERAL	9	254	65	3.9			
		DTA	0	N.A	N.A	N.A.	≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 1.1 veces	
		DTC	5	116	55	2.1			
		DTP	32	147	55	2.7			
PROMEDIO GENERAL	37	143	55	2.6					
DTA	2	94	35	2.7	≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 2.9 veces			
DTC	2	239	35	6.8					
DTP	1	32	35	0.9					
PROMEDIO GENERAL	5	140	35	4.4					
DTA	1	29	35	0.8	≤1.5	META LOGRADA			


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

PROCES	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO				META FIJADA	ESTADO
	de duración del Trámite de Otorgamiento de una Ocupación de Cauces, Playas y Lechos	DTC	3	28	35	0.8		
		DTP	1	22	35	0.2		
		PROMEDIO GENERAL	5	27	35	0.8		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Investigación	DTA	1	39	40	1.0	≤1.5	META LOGRADA
		DTC	0	N.A	N.A	N.A.		
		DTP	0	N.A	N.A	N.A.		
		PROMEDIO GENERAL	1	39	40	1.0		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Emisiones Atmosféricas	DTA	0	N.A	N.A	N.A.	≤1.5	N.A.
		DTC	0	N.A	N.A	N.A.		
		DTP	0	N.A	N.A	N.A.		
		PROMEDIO GENERAL	0	N.A	N.A	N.A.		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de un Permiso de Prospección de Aguas Subterráneas	DTA	9	59	30	2.0	≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 0.5 veces
		DTC	1	13	30	0.4		
		DTP	0	N.A	N.A	N.A.		
		PROMEDIO GENERAL	10	59	30	2.0		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de una Concesión de Aguas (Superficiales o Subterráneas)	DTA	8	34	40	0.9	≤1.5	META NO LOGRADA Índice superado en 0.9 veces
		DTC	10	33	40	0.8		
		DTP	71	87	40	2.2		
		PROMEDIO GENERAL	89	76	40	1.9		
	Índice Tiempo Promedio Efectivo de duración del Trámite de Otorgamiento de una Certificación en materia de gases para CDAs	DTA	0	N.A	N.A	N.A.	≤1.5	META LOGRADA
		DTC	1	31	40	0.8		
		DTP	0	N.A	N.A	N.A.		
		PROMEDIO GENERAL	1	31	40	0.8		


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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														
CVR	Porcentaje (%) de la Reducción de la Presión sobre Especies Silvestres para la Amazonía Colombiana (Para Fauna y Flora)	$= (\text{No. de Especies Reportadas con Algún Grado de Amenaza} / \text{Total de Especies Reportadas para la Jurisdicción}) \times 100\%$	N.A. Medición Trienal	0 especies	N.A.														
	Porcentaje (%) de Calidad del Agua en las Cuerpos de Agua Receptores de Vertimientos de Cabeceras Municipales	$= (\text{No. de cuerpos de agua receptores de vertimientos de cabeceras municipales monitoreados con Índice de Calidad del Agua superior a 70} / \text{Total de cuerpos de agua receptores de vertimientos de cabeceras municipales}) \times 100\%$	26%	50%	META NO LOGRADA % de Logro: 52%														
	Áreas Reforestadas y/o Revegetalizadas Naturalmente para la Protección de Cuencas Abastecedoras (Res. 964 de 2007)	$A_{Trefv} = \sum A_{ref} + \sum A_{rev} + \sum A_{rer}$ Donde: Aref: Área reforestada en la cuenca abastecedora de acueducto de centros poblados i Arev: Área revegetalizada en la cuenca abastecedora de acueducto de centros poblados i Arer: Área regeneradas naturalmente en la cuenca abastecedora de acueducto de centros poblados i	265 ha	326 ha	META NO LOGRADA % de Logro: 85%														
GPR	% Cumplimiento Metas Priorizadas del Plan de Acción	$= (\text{metas atendidas mediante ejecución de proyectos} / \text{total de metas priorizadas del Plan de Acción}) \times 100\%$	21/21 * 100 = 100%	50%	META LOGRADA														
	% de Recursos Externos Gestionados con Proyectos	$= (\text{Recursos externos gestionados con proyectos} / \text{total de presupuesto de inversión de la Corporación}) \times 100\%$	8.050.138.138 / 20.486.616.370 * 100 = 39.3%	20%	META LOGRADA														
	% de Convenios Celebrados	$= (\text{No. de Convenios Celebrados} / \text{Proyectos Viabilizados}) \times 100$	112/149 * 100 = 75%	50%	META LOGRADA														
	% de Expedientes Conformes	$= (\text{No. De expedientes Revisados Conformes} / \text{No. De Expedientes Revisados}) \times 100$	<table border="1"> <tr> <td>DTA</td> <td>11/13</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>DTC</td> <td>5/5</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>DTP</td> <td>10/12</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>SPL</td> <td>54/61</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>80/91</td> <td>88%</td> </tr> </table>	DTA	11/13	85%	DTC	5/5	100%	DTP	10/12	83%	SPL	54/61	88%	Total	80/91	88%	50%
DTA	11/13	85%																	
DTC	5/5	100%																	
DTP	10/12	83%																	
SPL	54/61	88%																	
Total	80/91	88%																	

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 Satisfacción del Cliente (Etapa de Evaluación)	ETAPA DE EVALUACIÓN Bueno (-- %) Regular (-- %) Malo (-- %)	DTA	Bueno Regular Malo	98% 2% ----	BUENO 90%	META LOGRADA		
		% de Satisfacción del Cliente (Etapa de Seguimiento)	ETAPA DE SEGUIMIENTO Bueno (SI) (-- %) Malo (NO) (-- %)	DTC	Bueno Regular Malo			100% --- ---	
DTP				Bueno Regular Malo	94% 5% ---				
			SPL	Bueno Regular Malo	88% 6% 6%			BUENO 90%	META LOGRADA
			Total	Bueno	96%				
			DTA	Bueno (SI) Malo (NO)	100% ---			BUENO 90%	META LOGRADA
			DTC	Bueno (SI) Malo (NO)	100% ---				
			DTP	Bueno (SI) Malo (NO)	94% 16%				
			SPL	Bueno (SI) Malo (NO)	88% 9%				
			Total	Bueno	93%				
OAM	% Propuestas generadas	$\% PG = \Sigma PGTP / \Sigma PG$ Donde: PG = Propuestas que ya cuentan con un 100% en su formulación. PGTP = Propuestas que ya cuentan con un 100% en su formulación y que se generaron en el tiempo programado.	N.A.		70%	N.A.			
	Índice de Eficiencia para la generación de propuestas de ordenación ambiental	$IEG = \Sigma I_P / N$ Donde: I_P = Índice de eficiencia para generar cada propuesta. N = Número de propuestas generadas $I_P = T_i / T_P$ T_i = Tiempo efectivo utilizado para generar la propuesta. T_P = Tiempo programado para generar la propuesta.	N.A.		≤ 1.5	N.A.			


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

APG	% de Asesoría Realizadas	= (No. de Asesorías Realizadas oportunamente / No. de Asesorías Solicitadas) x 100	DTA	3/3	100	60%	META LOGRADA
			DTC	2/2	100		
			DTP	---	---		
			DGL	45/45	100		
			Total	50/50	100		
	% Nivel de Satisfacción del Cliente	Bueno (-- %) Regular (-- %) Malo (-- %)	DTA	---		90%	META LOGRADA
			DTC	100			
			DTP	---			
			DGL	100			
			Total	100			


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

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	2	0	META NO LOGRADA
	% de Hallazgos Auditoría de la CGR cerrados	= Nro de hallazgos cerrados / Total de hallazgos	No medido en 2009 por cuanto las acciones correctivas tienen un plazo de implementación hasta el I Sem 2010	80%	N.A.
GTH	% de Cumplimiento del programa de Capacitación	= (No. de funcionarios de libre nombramiento y remoción capacitados / No. de funcionarios programados) X 100	16/16 = 100%	80%	META LOGRADA
	% de Cumplimiento del Programa Bienestar Social	= (No. de funcionarios asistentes a las actividades del programa / Total de funcionarios) x 100%	184/184 = 100%	80%	META LOGRADA


 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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
	% de Cumplimiento del Programa de Inducción y Reinducción	= (No. de Funcionarios asistentes a las actividades del Programa / Total de Funcionarios) x 100%	182/184 = 100%			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. Normativamente solo el personal de planta de libre nombramiento y remoción y de carrera administrativa tiene derecho y su aplicación va orientada a obtener una calificación sobresaliente en la evaluación de concertación de compromisos laborales al año de realizarla.			70%	---
GRF	% Calidad de los Bienes Recepcionados	= (No. de adquisiciones recepcionadas conformes/No. de adquisiciones recepcionadas) x 100%	DTA	20009/20009	100	90%	META LOGRADA
			DTC	5303/5493	96		
			DTP	168612/168612	100		
			DGL	66442/66442	100		
			Total	260366/260556	99%		
	% de cumplimiento de solicitudes de Artículos (Interno).	=(No. de artículos solicitados atendidos/No de artículos solicitados) x100%	DTA	1472/1507	97	80%	META LOGRADA
			DTC	5911/5946	99		
			DTP	185032/185278	99		
			DGL	106620/106658	99		
			Total	299035/299389	99%		
	% de Cumplimiento del Programas de Mantenimiento	= (No. de actividades de mantenimiento realizadas/No. de actividades de mantenimiento requeridas) x 100%	DTA	9/30	30%	80%	META NO LOGRADA % de Logro: 74%
			DTC	28/56	50%		
DTP			42/70	60%			
DGL			63/83	76%			
Total			142/239	59%			
GDO	% de Cumplimiento en Manejo de Expedientes	= (No. de Expedientes ingresados a la base de datos / No. de Expedientes transferidos) x 100	512 / 710 = 72%			70%	META LOGRADA

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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
	% de Control de Resoluciones Internas	=(No. de Resoluciones ingresadas en la Red Interna/No. de Consecutivo de Resolución) x100	1.004/1.014 * 100 = 99%			70%	META LOGRADA
	% de Cumplimiento de la Aplicación de las Tablas de Retención Documental	=(No. de Series abiertas en la Red por Dependencia/No. de Series Consignadas en las Tablas de Retención Documental por Dependencia)x100	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	21/21	100%		
	DTP	23/23	100%				
		Total	128/128	100%			
GFI	% de Cumplimiento de Ejecución de Presupuesto	= (Presupuesto Ejecutado / Presupuesto Apropriado) X 100	24555974232,87/31894417194 = 77%			100%	META NO LOGRADA % de Logro: 77%
	% del Nivel de Liquidez	= (Activo Corriente/ Pasivo Corriente) X 100	32.360.886.626,15/627.351.144,89 = 52 %			50%	META LOGRADA
	% del Nivel de Solidez	= (Activo Total/ Pasivo Total) X 100	43.250.689.722,25/627.351.144,89 = 69 %			50%	META LOGRADA
	% de la Capacidad de Endeudamiento	= (Pasivo Total/ Activo Total) X 100	627.351.144,89/43.250.689.722,25 = 1 %			≤1%	META LOGRADA
	Valoración del Control Interno Contable	Emitido por la Contaduría General de la Nación	3.95			Satisfactorio (>3.0 – 4.0)	META LOGRADA
GRI	% de Asistencia a Solicitudes de Actividades de Mantenimiento Correctivo	= (No. de Solicitudes de Mantenimiento Correctivo Asistidas/No. de Solicitudes de Actividades de Mantenimiento Correctivo) x 100	15/15= 100%			70%	META LOGRADA

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 en trámite	
DTA	10	9	90%	1	10%
DTC	17	15	88%	2	12%
DTP	15	13	87%	2	13%
DGL	17	15	88%	2	12%
TOTAL	59	52	88%	7	12%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2009


DE LAS AUDITORÍAS			
Auditoría No.	Total de No Conformidades Identificadas por Auditoría	Acciones Correctivas Cerradas	Acciones Correctivas en trámite
13 (DTA)	17	7	10
14 (DTC)	10	1	9
15 (DTP)	9	0	9
15 (DGL)	13	1	12
	49	9	40

Fuente: CORPOMAZONIA, 2009

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 en Trámite	
DTA	27	16	59%	11	41%
DTC	27	16	59%	11	41%
DTP	24	13	54%	11	46%
DGL	30	16	53%	14	47%
TOTAL	108	61	56%	47	44%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2009

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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:


Como una primera apreciación con base en los datos de las Tablas 20 y 21 y el consolidado del [Anexo H](#) no se evidencia una tendencia bien definida hacia el origen predominante de las no conformidades (por Auditorías Internas o por la Aplicación de los Procesos) tal como había sucedido en años anteriores (2008 y 2007). Sin embargo, el hecho de que los procesos LAR, GPR y GRF no fueron auditados en las auditorías internas puede incidir directamente en este resultado. Des de este punto de vista, las auditorías internas se constituyen en una herramienta eficiente para documentar tanto las fortalezas como las debilidades del gestión institucional en el marco de un sistema de gestión de calidad.

En consecuencia, las diferentes actividades planteadas desde el Comité de Dirección para mantener los equipos dinamizadores de la aprehensión y el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, tanto en las Direcciones Territoriales como en la Sede Central, se espera que favorezcan la actitud al cambio y permitan fortalecer la habilidad de documentar los hallazgos e incrementar la efectividad en las acciones establecidas.

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 en trámite	Porcentaje de Cierre	
				% Total Cerradas	% Total en Trámite
DOR	2	1	1	50%	50%
PCO	1	1	0	100%	0%
CIP	3	1	2	33%	67%
MCO	25	15	10	60%	40%
CYE	2	1	1	50%	50%
LAR	22	18	4	82%	18%
GPR	6	6	0	100%	0%
CVR	22	7	15	32%	68%
APG	7	0	7	0%	100%
OAM	2	0	2	0%	100%
CBS	5	3	2	60%	40%
GRF	3	3	0	100%	0%
GTH	3	3	0	100%	0%
GFI	3	2	1	67%	33%
GDO	2	2	0	100%	0%
GRI	1	0	1	0%	100%
TOTAL	108	61	47	56%	44%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2009

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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:

El proceso de evaluación Mejoramiento Continuo es aquel que presenta el mayor número de identificación de acciones correctivas lo que se atribuye a la etapa de implementación de nuevos procesos en el Sistema de Gestión de Calidad que se surtió en el año 2009.

Congruentemente con la misión de la Entidad, los procesos misionales presentan una alta identificación de acciones ya que al estar cotidianamente en aplicación y en contacto directo con el usuario, finalmente facilita la identificación de aspectos a mejorar en la prestación de los servicios.

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, la frecuencia de identificación es similar sobresaliendo el proceso de CBS es el que muestra mayor dinámica en la identificación de acciones por su relación con los procesos misionales.

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 En Trámite
		Cerradas	En trámite		
DTA	3	1	2	33%	67%
DTC	3	3	0	100%	0%
DTP	2	2	0	100%	0%
DGL	6	5	1	83%	17%
TOTAL	14	11	3	79%	21%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2009 y [Anexo I](#)

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

PROCESO	Total de No Conformidades Identificadas	Total Acciones Preventivas Establecidas			
		Cerradas		En Trámite	
DOR	3	2	67%	0	33%
PCO	0	0	---	0	---
CIP	0	0	---	0	---
MCO	1	1	100%	0	0%
CYE	1	1	100%	0	0%

 INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

PROCESO	Total de No Conformidades Identificadas	Total Acciones Preventivas Establecidas			
		Cerradas		En Trámite	
LAR	4	3	75%	1	25%
GPR	0	0	---	0	---
CVR	1	1	100%	0	0%
APG	0	0	---	0	---
OAM	0	0	---	0	---
CBS	1	1	100%	0	0%
GRF	2	1	50%	1	50%
GTH	0	0	---	0	---
GFI	0	0	---	0	---
GDO	1	1	100%	0	0%
GRI	0	0	---	0	---
TOTAL	14	11	79%	3	21%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2009

Análisis de Resultados:


CORPOAMAZONIA, se ha caracterizado por ser minuciosa en la planificación de sus actividades para cada vigencia de acuerdo a su Plan de Acción y en el seguimiento a las decisiones que se adoptan en las instancias tales como los Comités de Dirección, en los cuales se establecen acciones de prevención y contingencia para diferentes situaciones que cotidianamente enfrenta la entidad, y que aunque no todas se documenten como acciones preventivas, si desarrollan tal función.

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	7	4	3	0
DTC	19	10	8	1
DTP	9	5	4	0
DGL	36	22	12	1
TOTAL	71	41	27	2

Fuente: CORPOMAZONIA, 2009

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 LA AUDITORÍA			
Auditoría No.	Total de Oportunidades de Mejora Identificadas por Auditoría	Acciones de Mejora Adoptadas	Acciones de Mejora Abiertas
13 (DTA)	3	2	1
14 (DTC)	4	1	3
15 (DTP)	2	0	2
15 (DGL)	6	1	5
	15	4	11

Fuente: CORPOMAZONIA, 2009


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
DTA	7	4	3	0
DTC	19	10	8	1
DTP	9	5	4	0
DGL	36	22	12	1
TOTAL	71	41	27	2

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

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
DOR	2	1	1	0	50%	50%	0%
PCO	0	0	0	0	-	-	-
CIP	3	3	0	0	100%	0%	0%
MCO	5	2	3	0	40%	60%	0%
CYE	1	0	1	0	0%	100%	0%
LAR	13	9	2	1	69%	15%	8%
GPR	11	5	5	1	45%	45%	9%

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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	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
CVR	9	3	6	0	33%	67%	0%
APG	7	2	5	0	29%	71%	0%
OAM	1	1	0	0	100%	0%	0%
CBS	4	4	0	0	100%	0%	0%
GRF	5	3	2	0	60%	40%	0%
GTH	3	2	1	0	67%	33%	0%
GFI	1	1	0	0	100%	0%	0%
GDO	5	4	1	0	80%	20%	0%
GRI	1	1	0	0	100%	0%	0%
TOTAL	71	41	27	2	58%	38%	3%

Fuente: CORPOMAZONIA, 2009

Análisis de Resultados:

Las acciones de mejora planteadas evidencian su acierto en el porcentaje de implementación logrado (96% Adoptadas + Abiertas) (Ver [Anexo J](#)), las cuales han permitido mejorar en el día a día la forma de operar los procesos ya que surgen precisamente de éstos, y no de las auditorías internas como respuesta a una observación del auditor, tal como se refleja al comparar los resultados de la Tabla 25.

Con base en decisiones objetivas que mejoran la obtención de los resultados del desempeño y su eficiencia en la prestación de un servicio, CORPOAMAZONIA CONTINUA desarrollando su misión institucional con calidad, dirigiendo los esfuerzos a satisfacer a nuestros clientes en sus necesidades actuales y futuras, y con el propósito de exceder sus expectativas.

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 respecto a la naturaleza, compromisos y entendimiento de la Política de Calidad, para el Trienio 2007-2009, las evaluaciones realizadas consideran que esta es coherente y cumple con la misión, visión y encargo principal de la Entidad.

De acuerdo a los resultados arrojados por la encuesta, en promedio el 92% de los encuestados (Ver **TABLA 28**) no solo conocen y comprenden la Política y los Objetivos de Calidad de la Corporación, que de por si se constituye en un resultado satisfactorio, sino que además se ha logrado que la describan con sus propias palabras y que expresen como asumen su compromiso con el cumplimiento de los objetivos de calidad desde su puesto de trabajo y como perciben el compromiso de la alta Dirección, todo ello posible gracias al grado de interiorización que se ha alcanzado en el personal en relación a la Política y Objetivos de Calidad.

Las diferentes revisiones y ajustes aplicados al método de muestreo y al formato de la encuesta como herramienta de aplicación, han permitido obtener mayor información útil para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección como la de modificar la política de Calidad orientada hacia una Política Integral en el marco del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

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
2007	218	147	67%	88%
2008	216	131	61%	97%
2009	198	116	59%	92%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

9.2. ANÁLISIS COMPARATIVO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Objetivo de Calidad Nro.1. Prestar eficaz, eficiente y efectivamente los servicios ofrecidos por CORPOAMAZONIA, para cumplir con el encargo de proteger y administrar el medio ambiente y los recursos naturales renovables del área de jurisdicción, de acuerdo a la normatividad legal vigente.

De acuerdo con la GRÁFICA 2. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 1, se observa que adicional a los indicadores del proceso misional CVR recientemente implementado, el tiempo efectivo en el desarrollo de los diferentes trámites ambientales del proceso LAR es el que presenta los menores porcentajes de

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

cumplimiento, debido a los diversos inconvenientes que se le presentan la entidad para dar cumplimiento a los tiempos establecidos por ley para el desarrollo de los mismos dadas las condiciones geográficas, políticas y socioeconómicas particulares de la jurisdicción.

Sin embargo, y pese a estas limitantes la entidad, en el Trienio 2007– 2009 en el que prestó sus servicios bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad, fue asumiendo una posición paulatinamente más estricta en los parámetros de la medición y en la metas establecidas para cada año, desarrolló un estudio de análisis de tiempos de correspondencia en la región que presenta mayores dificultades de comunicación como lo es la Dirección Territorial Amazonas y actualmente desarrolla un proceso de revisión del Manual del Proceso LAR para ajustar tiempos de trámite.

Además propuso y desarrolló el proyecto de implementación de la Ventanilla Única de Trámites, que se encuentra en etapa de verificación, 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.


Los esfuerzos en caminados hacia una excelente prestación de los servicios se refleja en el incremento del porcentaje de seguimiento realizado a los expedientes del proceso LAR en el Trienio 2007-2009, manteniendo resultados de 92% y 90% en 2008 y 2009 respectivamente.

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 y 85% en el 2009, con lo cual se logro dar un orden y trazabilidad desde la Secretaría General hacia las Direcciones Territoriales y dependencias de la DGL, buscando aunar esfuerzos para lograr mayor oportunidad y calidad en las respuestas que nuestros usuarios requieren.

Objetivo de Calidad Nro. 2. Implementar una política para el fortalecimiento del recurso humano de la Corporación.

La GRÁFICA 3. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 2, permite observar la relación directa de este objetivo con los procesos de Gestión del Talento Humano y Comunicación e Información Pública. La gráfica es clara en evidenciar el cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 2 con la salvedad de que se requiere revisar la herramienta de acceso a la información con la que se mide la Efectividad de las Comunicaciones Internas en la Entidad.

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

En el Trienio 2007-2009 se logró establecer como una práctica institucional la evaluación detallada de las competencias del personal para desarrollar los procesos de vinculación a CORPOAMAZONIA, proceso que es orientado 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. De esta forma CORPOAMAZONIA se consolidó como una de las primeras entidades públicas en la región que institucionalizan las pruebas psicotécnicas para la selección del personal nuevo en beneficio del servicio prestado y como herramienta de apoyo para el logro de un mejor ambiente laboral y motivacional de su personal.

De esta misma forma, el personal de planta, tanto el de libre nombramiento y remoción como el de provisionalidad, mide su desempeño a través del seguimiento a los compromisos laborales previamente formulados.


Es relevante mencionar que mediante la suscripción de convenios con entidades del orden nacional e internacional, ha sido posible que 14 profesionales se capaciten en el exterior para adquirir nuevos conocimientos y intercambio de experiencias, las cuales finalmente van a propender por fortalecer el cumplimiento de nuestra misión y a la vez la apertura de nuevas oportunidades para la gente de nuestra región.

Objetivo de Calidad Nro. 3. Diseñar e implementar estrategias de fortalecimiento financiero y optimizar la administración de los recursos físicos de la Institución.

La GRÁFICA 4. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 3, refleja el compromiso de varios periodos de administración precedentes que finalmente se materializa en el Trienio 2007-2009 con la implementación, el sostenimiento y mejoramiento continuo del SGC bajo un sistema certificado por un ente altamente acreditado para ello como lo es ICONTEC.

Una de las potencialidades de la institución para el cumplimiento de las metas del Plan de Acción es el fortalecimiento de sus entes territoriales a través de aplicativos y tecnología que garanticen un adecuado control y seguimiento al recaudo de los ingresos. En este sentido ha sido estratégica la dotación del aplicativo CORPOR y la dotación de los equipos exclusivamente para el recaudo del porcentaje de sobretasa al impuesto predial. Adicionalmente la gestión realizada con los entes territoriales para la recuperación de cartera, el pago oportuno de obligaciones con proveedores y contratistas, la auditoría a municipios en relación a la sobretasa ambiental para establecer acuerdos de pago e interponer acciones de cumplimiento por el no pago oportuno, y en general el adecuado manejo interno dado a los recursos físicos y financieros soportan los niveles de liquidez, solidez y endeudamiento que presenta la institución.

Con respecto a la optimización de los recursos físicos, se ejecutó formalmente un Plan de compras para proveer dichos recursos a las dependencias trimestralmente a través de un contrato global de suministro, se adelantaron los recorridos de levantamiento de inventarios para proponer los mantenimientos requeridos. Mediante la implementación de

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

un ejercicio de control y austeridad en el uso de los recursos físicos se logró suplir las necesidades de 2009 y principios de 2010 con contratación de 2008.

Objetivo de Calidad Nro. 4. Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Corporación.

Con base en la articulación de los anteriores análisis, se puede deducir que la orientación hacia la satisfacción de nuestros clientes frente a los servicios misionales se logró, lo cual replica este resultado hacia el cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro. 4. Los resultados generales muestran como se mantuvo en el Trienio 2007-2009 un alto nivel de satisfacción de nuestros usuarios con resultados favorables del 82%, 97% y 95% para cada año.


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 situaciones propias de la naturaleza de las organizaciones logran superarlas y se convierten en herramientas para aprender de la experiencia y mejorar continua e incansablemente.

Reflejo de lo anterior es contar con espacios como el Aula Ambiental del Centro Experimental Amazónico, la Sede de Leticia, y proyectos para construir infraestructura que favorezcan la continuidad de la labor ambiental de la manera más adecuada para la comunidad en general usuaria de nuestros servicios.

Objetivo de Calidad Nro. 5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

El fortalecimiento de la Cultura de Mejoramiento Continuo, ha sido tal vez una de las principales directrices en la Entidad en la implementación y sostenimiento del SGC; durante el Trienio 2007-2009 periodo en el cual las sensibilizaciones permanentes al personal interno de la Entidad permitieron la aprehensión de los principios de calidad en el trabajo que hoy se reflejan en resultados tangibles y cuantificables, como los que en la GRÁFICA 6. EVALUACIÓN DEL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD NRO. 5 evidencian el cumplimiento del Objetivo de Calidad Nro.5. con la salvedad de que el indicador Calificación dada por los Entes de Control a la información que se presenta en la Página Web Institucional (Estrategia Gobierno en Línea) está medido con el resultado entregado con base en la valoración de I Semestre del año 2009, aya que como se ha mencionado, este Objetivo de Calidad es evaluado en más de un 50% con base en calificaciones otorgadas por entes externos a la Corporación y que por lo tanto obedecen a evaluaciones objetivas de la gestión institucional.


La experiencia adquirida bajo el enfoque del mejoramiento continuo ha trascendido de las instalaciones de la corporación realizando socializaciones a nivel externo a diversas entidades para fomentar la implementación de los sistemas de calidad.

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

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 actualmente desarrolla 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: 2009				
No.	FECHA	DEPENDENCIA	TEMA	Nro. DE ASISTENTES
1	19 Enero	DTP	Socialización del SIGE, manejo de los supervisores en los contratos y presentación de los SIP 5.	6
2	04 febrero	DTC	Socialización Resolución 0987 de 2008- Manual de operaciones SIGE.	11
3	17 Febrero	DTP	Sensibilización al Sistema Integrado de Gestión de CORPOAMAZONIA	19
4	17 Febrero	DTA	Sensibilización al Sistema Integrado de Gestión de CORPOAMAZONIA	13
5	19 mayo	DTC	Reinducción Manual de Calidad, y nuevas plantillas de memorandos y oficios	15
6	11-12 Junio	DGL y DTP DTA - DTC	Inducción y Reinducción al personal de CORPOAMAZONIA sobre la parte Misional y de Gestión de la entidad en el marco del SIGE.	142
7	12 junio	DTC	Reinducción código de ética	26
8	17 Junio	SAF	Reunión Procesos de Apoyo a cargo de la SAF; Responsabilidades y Seguimiento.	13
9	23 Junio	DGL, DTP	Aspectos relacionados con la Segunda Auditoria de Seguimiento al SGC.	28
10	24 junio	DTC	Inducción manual de calidad, política de calidad y objetivos de calidad a contratistas nuevos	3
11	28 junio	DTA	Socialización del Proceso de Control y Vigilancia de los Recursos Naturales como parte integrante del Sistema Integrado de Gestión – SIGE.	16
12	01 julio	DGL y DTP DTA - DTC	Jornada Organizacional (Motivación Laboral y Sentido de Pertenencia)	101
13	21 Julio	DTP	Socialización informes trimestrales satisfacción del cliente procesos LAR y GPR	18

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

VIGENCIA: 2009				
No.	FECHA	DEPENDENCIA	TEMA	Nro. DE ASISTENTES
14	24 Julio	DTP	Sensibilización del Sistema Integrado de Gestión en la DTP.	7
15	03 agosto	DTC	Reinducción SIGE, proceso CVR, APG, OAM y MCO	11
16	03 Agosto	DTP	Sensibilización del apoyo permanente e información oportuna a la Alta Dirección.	10
17	04 agosto	DTC	Reinducción Código de Ética	6
18	06 agosto	DTA	Socialización del Proceso de Ordenamiento Ambiental – OAM.	7
19	12 agosto	DTA	Socialización Ley 1333 del 21 de julio de 2009 "Por medio de la cual se establece el proceso sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones".	13
20	18 Agosto	DTP	Revisión de proyectos adelantados en la Territorial Putumayo	10
21	1 Septiembre	DTP	Segunda revisión de proyectos adelantados en la Territorial Putumayo	10
22	14 Septiembre	DTP	Avances y novedades de trabajo a presentar en la DTP	16
23	16 Octubre	SMA	Socialización de los procesos misionales Control y Vigilancia y Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental.	13
24	16 Octubre	DTP	Socialización de los procesos misionales Control y Vigilancia, Ordenación Ambiental y Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental.	22
25	19 Octubre	DTP	Capacitación en el proceso misional ordenación ambiental con el acompañamiento del Ing. Guillermo Martínez.	16
26	21 octubre	DTC	Inducción SIGE y CVR a profesional bióloga para Fauna	1
27	10 Noviembre	DTP- UOBPP	Socialización de los procesos misionales, codificación CVR política y objetivos de calidad, formatos.	6
28	17 noviembre	DTC	Inducción instructivos 001,002.003, 004,006 del proceso CVR	6
29	19 noviembre	DTA	Socialización del proceso de Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental - APG	14
30	27 noviembre	DTC	Cuestionario preparatorio SIGE	19
31	04 diciembre	DTC	Inducción instructivo 007 del proceso CVR	7
TOTAL:				605

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

En total se realizaron 31 jornadas diferentes de Inducciones y Reinducciones, con una asistencia total de 605 participantes.


	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 30. RELACIÓN DE LAS SENSIBILIZACIONES EXTERNAS REALIZADAS EN EL SGC

VIGENCIA: 2009			
No.	FECHA	DEPENDENCIA	TEMA
1	Mayo 22	DTC	Fundamentos: Sistema de Gestión de Calidad a Recicladores Grupo La Esperanza en Cartagena del Chairá – Caquetá (10 asistentes)
1	20 de febrero	EPSAGROS	Etapas de Implementación del SGC (23 asistentes)

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

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 las vigencias anteriores (2007 y 2008) con respecto a la ejecución de las Auditorías Internas No. 13, 14 y 15 de 2009, se presentaron los siguientes resultados:

TABLA 31. COMPARATIVO ENTRE LAS NC Y OM TRIENIO 2007-2009


AÑO	NC	OM	HT
2007	79	75	154
2008	44	32	76
2009	49	15	64

Fuente: Informe de la Tercera Revisión del SGC por la Dirección General, 2009

Los resultados reflejados en el tabla 30 permiten evidenciar una mayor madurez en la identificación de No Conformidades basadas en aspectos de fondo más que de forma, aspectos 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.

En el Trienio 2007–2009 fue una constante que gran parte de las no conformidades identificadas estuvieran relacionadas con los procesos misionales (adicionando los procesos CVR, APG y OAM en las auditorías internas del 2009) debido a que las auditorías internas los evalúan de manera más detalla por su relación directa con la gestión institucional de la Entidad, aun así se muestra una tendencia a la disminución en los hallazgos, reflejo del liderazgo de las Subdirecciones de Manejo y Planificación en el acompañamiento y seguimiento de estos procesos en las Direcciones Territoriales y Dirección General para los proceso LAR y PGR, pero para los nuevos implementados (CVR, APG y OAM) de significativa participación en los resultados del año 2009.

De igual manera, los hallazgos identificados a los procesos relacionados con el Mejoramiento Continuo -MCO y el Desarrollo Organizacional -DOR (antes SGC) tuvieron

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

una participación significativa en el Trienio evaluado, ya que en este periodo se desarrolló e implementó el Sistema Integrado de Gestión bajo los requisitos de la norma NTCGP 1000:2004 y del MECI 1000:2005, dando una óptica diferente respecto a la evaluación realizada en las Auditorias e incluyendo procesos que desarrollaba la entidad pero no en el marco de los lineamientos de un sistema de gestión de calidad.

En el análisis del Trienio 2007-2009 se observa como disminuyó el número de no conformidades identificadas en los procesos que más altos valores presentaban, resultado que es satisfactorio para el proceso realizado en estos tres años pretendiendo fomentar la aprehensión y concientización de la importancia de realizar las actividades de forma estandarizada. Sin embargo, es evidente que el año 2009 es reflejo muestra del impacto que sufren los sistemas de gestión de la calidad cuando se presentan cambios difíciles de asimilar y que requieren gran control administrativo, como lo fue la reestructuración del Mapa de Procesos y por ende todo el funcionamiento del SGC. (Ver **TABLA 31**)

**TABLA 32. ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES POR PROCESO
TRienio 2007-2009**


POSICIÓN	PROCESO	NO CONFORMIDADES		
		AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
1	LAR	15	7	-
2	CBS	14	5	2
3	GDO	14	4	0
4	GRF	13	5	1
5	GPR	7	6	-
6	CVR	-	-	19
7	MCO	6	6	11
8	APG	-	-	7

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

En cuanto a las oportunidades de Mejora, en el Trienio 2007-2009 se 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. Como es lógico, los nuevos procesos auditados evidencias puntos de mejora para actuar. (Ver **TABLA 32**)

**TABLA 33. ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA POR PROCESO
TRienio 2007 - 2009**

PROCESO	OM		
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
GRF	14	3	0

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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	OM		
	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
LAR	13	5	-
CBS	10	5	0
MCO	7	6	3
GDO	9	5	0
APG	-	-	4
CVR	-	-	3

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

9.3.2. Análisis Por Requisito NTC ISO 9001:2008 Y NTCGP 1000:2004

TABLA 34. ANÁLISIS POR REQUISITO DE LAS NO CONFORMIDADES (NC) Y OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM) TRIENIO 2007-2009


AÑO	REQUISITO		NC
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
2009	8	Medición Análisis y Mejora	37
	7	Realización del Producto y/o del Servicio	13

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

AÑO	REQUISITO		OM
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
2009	8	Medición Análisis y Mejora	6
	7	Realización del Producto y/o del Servicio	6

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

Al realizar el comparativo para el Trienio 2007-2009 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

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

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. Para el año 2009, las debilidades encontradas en medición de la satisfacción del cliente, identificación de productos no conformes, acciones correctivas y preventivas, y análisis a partir de los indicadores de los nuevos procesos implementados, se reflejó en hallazgos al requisito 8 de la norma.

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 los años 2008 y 2009 con la reestructuración del Normograma Interno y del Normograma Externo, con el fin de ofrecer una 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.

9.4. 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
TRIENIO 2007-2009**

PROCESO	AÑO 2009	AÑO 2008	AÑO 2007	META
LAR	95%	95%	87%	90%
GPR	95%	100%	78%	

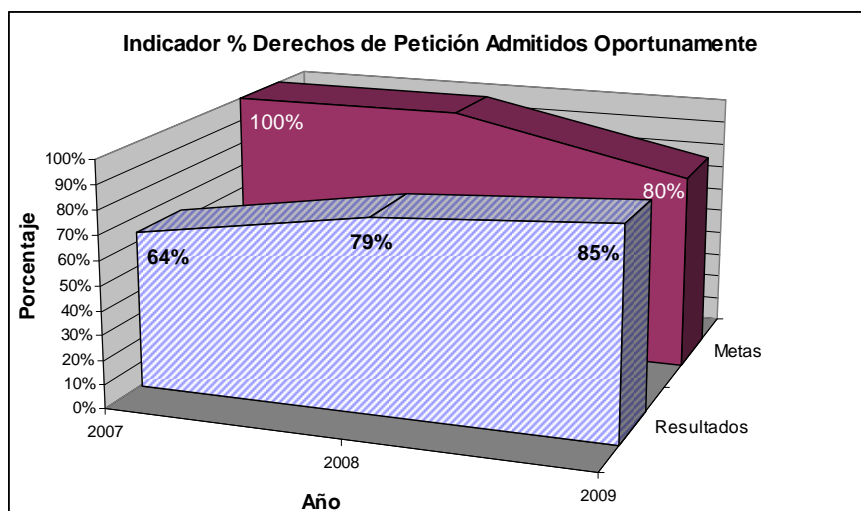
Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

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.

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

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

GRÁFICA 13. COMPORTAMIENTO DE LA ATENCIÓN OPORTUNA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN, TRIENIO 2007-2009




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 año a año los resultados frente a la oportunidad con la cual se debe actuar ante este tipo de asuntos, tal como se observa en la Gráfica 13.

En aras de mejorar cada día en la efectividad dada a las respuestas a los solicitudes de la comunidad, y propendiendo por la transparencia en la gestión, 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.

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.

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

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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 COMPARATIVO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

9.5.1. Análisis Comparativo de la Conformidad del Producto

**TABLA 36. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO LAR,
TRIENIO 2007-2009**

PROCESO: LAR					
AÑO	No. DE EXPEDIENTES REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
2007	200	88	112	44%	56%
2008	391	253	138	65%	35%
2009	327	220	107	67%	33%


Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

TABLA 37. PARALELO DE FRECUENCIA DE APARICIÓN DE LOS PNC, TRIENIO 2007-2009

PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	FRECUENCIA		
	2007	2008	2009
Hoja de Seguimiento a expedientes mal diligenciada	52	2	-
Demora en la realización de visita y elaboración del concepto técnico	31	2	7
Expedientes sin Hoja de Seguimiento	27	11	2
Demora en la Notificación del Auto de Inicio de Trámite	23	3	*
No realización de la Visita de Seguimiento	23	16	1
Foliación Parcial	21	28	3
Demora en la elaboración y firma del Auto de Inicio de Trámite	20	--	5
Resolución sin pago de la Publicación por el Usuario	19	9	*
Falta de actualización del SISA	15	1	1
FUN mal diligenciado	15	--	1
Demora en la notificación de la resolución	8	16	15
Falta de documentos a que se hace referencia en el expediente o que son de obligatorio cumplimiento (Oficios de entrega, avisos, publicaciones, liquidaciones).	-	-	7
Concepto técnico favorable a una UCA inconsistente con la capacidad promedio de aprovechamiento en el departamento.	-	-	7
Oficio de informe al usuario acerca de la visita de seguimiento	-	-	6

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

En el año 2009, la revisión de los expedientes del proceso LAR fue llevado a cabo tanto en las Direcciones Territoriales como en la Subdirección de Manejo Ambiental,

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

con tendencia al aumento de expedientes revisados, hecho que ha permitido tener una mayor representatividad de la aplicación del proceso acorde a lo descrito en el Manual.

Analizando la frecuencia de aparición de los Productos No Conformes identificados en el Trienio 2007-2009 se observa que algunos ítems identificados disminuyen en el tiempo, sin embargo otros nuevos aparecen producto revisiones más profundas, especialmente desde la Subdirección de Manejo Ambiental.

TABLA 38. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO, PROCESO GPR, TRIENIO 2007-2009

PROCESO: GPR					
AÑO	Nro. DE PROYECTOS REVISADOS	CONFORME (C)	NO CONFORME (NC)	PORCENTAJE	
				C	NC
2007	28	17	11	61%	39%
2008	79	31	48	39%	61%
2009	91	80	11	88%	12%

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009


TABLA 39. PARALELO DE FRECUENCIA DE APARICIÓN DE LOS PNC, TRIENIO 2007-2009

TIPO DE NO CONFORMIDAD	FRECUENCIA		
	2007	2008	2009
Falta foliación	22	8	-
Identificación del Expediente no acorde con el modelo del Manual	19	2	-
El expediente no esta organizado cronológicamente	12	3	2
Documentos sin firmas	-	2	6
Expediente de Convenio que no presenta el acta de inicio del convenio	-	3	5
Expediente de Convenio que no presenta el registro del proyecto	-	2	3

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

En los años 2008 y 2009, 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 inicialmente, pero en el año 2009 se observa como mucho de los hallazgos se han solucionado satisfactoriamente gracias a la implementación de esos controles.

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 en el año 2008 se realizaron diversos ajustes al Proceso y se plantearon

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

mejoras relacionadas con la labor de los interventores y/o supervisores de los convenios, dando inicio a 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 2009, la ejecución del Plan de Acción Trienal tuvo un avance físico del 83% logrando así un avance físico acumulado del 92% en el Trienio 2007-2009 y un avance financiero del 74% en la vigencia aunque un total de avance financiero acumulado del 156% en el Trienio 2007- 2009 de acuerdo con la planificación inicial.

De acuerdo con la matriz de seguimiento al PAT en cumplimiento de sus metas físicas y financieras, se indica el siguiente comportamiento: en la vigencia del 2009 se cumplieron las metas físicas en un 82.68% y un acumulado del Trienio del 91.85%. En lo financiero para el 2009 se cumplió 74% y en el acumulado del Trienio 100%. Es importante manifestar que hubo en el 2009 especialmente situaciones que restringieron el cumplimiento de las metas propuestas; entre ellas se mencionan: la incertidumbre jurídica generada sobre la utilización de los recursos de compensaciones por regalías petrolíferas en las diferentes inversiones ambientales, el bajo desarrollo normativo para las corporaciones que orienten el gasto de este tipo de recursos y la divergencia conceptual entre las instituciones que disponen, ejecutan y controlan los mismos. Dicha situación detuvo en la institución el normal desarrollo de su gestión.

Como hechos reales para la región Amazónica a través del PAT 2007-2009, se resaltan: Planes de Ordenación para 2'121.203 ha de reserva forestal, 1222 ha de reforestación protectora en áreas estratégicas de cuencas abastecedoras, 28 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos aprobados, 29 municipios realizando disposición adecuada de residuos sólidos convencionales, 109 MIPYIMES y empresas vinculadas al programa de Mercados Verdes, 31 líderes indígenas con formación como 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 447.000 m³ de madera y el impedimento a que se comercializará ilegalmente más de 7.000 m³ 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, articulación de inversiones en el marco de los Planes Departamentales de Agua, inversiones superiores a los 1.393 millones de pesos en Saneamiento Básico y Gestión Ambiental en comunidades indígenas y afrodescendientes, y 4 Planes de Ordenamiento y Manejo Ambiental en Ecosistemas Estratégicos.

Se cuenta con un Centro Experimental Amazónico fortalecido con Aula Ambiental, Senderos Ecológicos, Jardín Botánico, Estación Piscícola para el fortalecimiento de la

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

educación ambiental, la transferencia de tecnología y el ecoturismo, una Sede propia para la Dirección Territorial Amazonas y el fortalecimiento en la consolidación de Mejores Ciudades Amazónicas con la recuperación y embellecimiento de espacios públicos en 11 parques en Mocoa, los parques municipales en Doncello y Albania, Leticia, El paúj y Sibundoy, y en proyecto para Solano, San José del Fragua, La Montañita y Solita.


Adicionalmente, el Plan de Acción Trienal 2007-2009 permitió el fortalecimiento de los instrumentos de Planificación con la consolidación de 20 Planes de Vida y el Plan de Acción Regional en Biodiversidad del Sur de la Amazonia Colombiana 2007-2027, el fortalecimiento del Sistema de Información Ambiental Georeferenciada SIAG para el Sur de la Amazonia Colombiana, y en general el fortalecimiento de un sistema de tecnologías PATRA la información (canal dedicado, página Web) que faciliten el acceso de información para usuarios y la toma de decisiones.

- ⇒ **DESARROLLO ORGANIZACIONAL:** Consecuentemente con la maduración del SGC adoptado bajo los requisitos de las normas NTC ISO 9001 y NTCGP 1000 y la adopción del MECI 1000:2005, la entidad evidencia un proceso de mejoramiento continuo al constituir su Sistema Integrado de Gestión SIGE orientado no solo al cumplimiento de su labores para beneficio de la comunidad de manera eficaz, eficiente y efectiva, sino a demás a orientado a propende por la salud física y mental de sus usuarios internos de manera armoniosa con el ambiente respecto al desarrollo de sus actividades.
- ⇒ **COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PÚBLICA:** La adopción del SGC bajo la NTCGP 1000 y la implementación de los lineamientos del MECI 1000:2005 permitieron darle a este proceso el merecido reconocimiento de pertenecer al grupo de los procesos estratégicos, donde la entidad tiene la intención de desarrollar acciones que le den el realce y la importancias que deben tener las comunicaciones para una excelente difusión y retroalimentación con la comunidad, acerca de su gestión institucional, camino que inicia bien su recorrido con buenas calificaciones de entes externos.

PROCESOS DE EVALUACIÓN:

- ⇒ **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 en el Trienio 2007-2009, observándose 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 continuar motivando y promoviendo 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, como se mostró en la Gráfica 13, en el Trienio 2007-2009 se mejoró progresivamente en la

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

oportunidad de atención a los derechos de petición interpuestos ante la entidad, sin embargo 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 para dar una respuesta oportuna y acertada frente a las manifestaciones de la comunidad, para realizar seguimiento a la calidad de las respuestas y para servir de herramienta de consulta pública libre por los diferentes grupos de interés.

De igual manera la adopción del Código de Buen Gobierno (Resolución Nro. 928 de 2008) y el Código de Ética (Resolución No. 410 de 2008), la adopción del SIGE (Resolución Nro.987 del 2008), la creación de las instancias para el funcionamiento y propósitos del Sistema de Desarrollo Administrativo (Resolución Nro.172 de 2009), la reactivación del Comité Paritario, la adopción del Plan Institucional de Capacitación y Bienestar de CORPOAMAZONIA 2009-2010 (Resolución Nro. 173 de 2009) 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.

⇒ **CONTROL Y EVALUACIÓN:** Este es un proceso que al retomar diferentes valoraciones y calificaciones dadas a la Entidad por entes externos que comparan con otros y catalogan a CORPOAMAZONIA a nivel nacional, satisfactoriamente entrega unos resultados objetivos favorables de la Entidad, tales como los que se presentan a continuación como ejemplo del proceso que los últimos años ha desarrollado al entidad (Ver Tablas 40 y 41):


TABLA 40. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS GUBERNAMENTALES CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD REGULAR 2001-2008

AÑO	VALORACIÓN	CUADRANTE	CONCEPTO GESTIÓN	OPINIÓN CONTABLE	ESTADO CUENTA	CONTROL INTERNO		HALLAZGOS				
						VALORACION	RIESGO	ADTIVOS.	DISCIPL.	FISCAL	PENAL	TOTAL
2001	Fenecida	Aceptable	30	0	1	0	31
2002	Favorable con Observaciones	Con salvedades	Fenecida	Alto	0	6	8	3	17
2003	Favorable con Observaciones	Con salvedades	Fenecida	0,61	Medio	37	0	0	0	37
2004	A22	Favorable con Observaciones	Con salvedades	Fenecida	0,52	Medio	9	6	0	0	15
2005	A22	Favorable con Observaciones	Con salvedades	Fenecida	0,49	Bajo	29	0	1	0	30
2006	71,44	D22	Favorable con Observaciones	Con salvedades	Fenecida	0,70	Medio	31	0	0	0	31
2007	73,90	D21	Favorable con Observaciones	Limpia	Fenecida	0,26	Bajo	21	2	0	0	23
2008	83,55	D11	Favorable	Limpia	Fenecida	0,11	Bajo	8	0	0	0	8

Fuente: Contraloría General de la República CGR, 2009

TABLA 41. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN REALIZADA POR LA CORPORACIÓN TRANSPARENCIA POR COLOMBIA

AÑO	FACTORES EVALUADOS			INDICE ITN	RIESGO
	VISIBILIDAD	SANCIÓN	INSTITUCIONALIDAD		
2002

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

2003	55,85	93,33	54,94	61,34	MEDIO
2004	50,20	100	53,77	60,09	MEDIO
2005	48,17	100	65,07	62,38	MEDIO
2006
2007-2008	68,43	97,50	80,81	79,76	MODERADO


Fuente: Corporación Transparencia por Colombia, 2009

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 internos y externos han incrementado su nivel de conocimientos para la formulación de proyectos y de que ven en CORPOAMAZONIA a una entidad que apoya activamente iniciativas ambientales que propenden por el desarrollo integral de las comunidades hacia el uso sostenible de los recursos naturales paralelo al mejoramiento de su calidad de vida en cumplimiento de del Plan de Acción de la entidad.
- ⇒ **Otros Procesos Misionales: CONTROL Y VIGILANCIA, ASESORIA EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL, Y ORDENACIÓN AMBIENTAL:** De acuerdo con los resultados obtenidos, de forma general estos procesos requieren ser fortalecidos en su operación en el marco del ciclo PHVA tal como lo han hecho los proceso LAR y GPR, para garantizar su buen funcionamiento, efectividad en el cumplimiento de sus objetivos, trazabilidad y calidad en lo servicios ofrecidos.

PROCESOS DE APOYO:

- ⇒ **CONTRATACIÓN DE BIENES, OBRAS Y SERVICIOS:** De acuerdo con el reporte de la Contraloría General de la República, CORPOAMAZONIA presentó 8 hallazgos de la vigencia 2008 los cuales corresponden a hallazgos administrativos, que comparados con los establecidos de la vigencia 2007: 23 hallazgos (2 disciplinarios y 21 administrativos) y de la vigencia 2006: 31 hallazgos administrativos, evidencian el compromiso de la Dirección con la gestión transparente, responsable y eficiente en el

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

cumplimiento de la normatividad legal vigente y el manejo de los recursos financieros. El Plan de Mejoramiento de la Entidad, incluye los hallazgos de la auditoria los cuales se encuentran en seguimiento.


- ⇒ **GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS:** Los 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 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. Sin embargo, las dificultades sucedidas para la contratación del técnico de mantenimiento, no permitieron cumplir en el tiempo establecido esta actividad lo cual se reflejó en un bajo porcentaje de cumplimiento de Programa Anual de Mantenimiento (59%).

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 y a 42.623 millones de pesos en el 2009, constituyéndose en algunas 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, y la inversión de \$ 1.203 millones de pesos en la construcción de la sede de la Dirección Territorial en Leticia. 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, entre ellas se dotó con material de laboratorio, equipos y reactivos para pruebas fisicoquímicas por un valor cercano a los \$ 90 millones de pesos, las cuales cuentan con protocolos de ensayo y en el proceso de estandarización se han utilizado para la atención a PQR interpuestas en el entidad, así mismo, se formularon los proyectos para la adecuación de las instalaciones y ampliación de pruebas microbiológicas.

- ⇒ **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Tal como se mencionó en el análisis del 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 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 y en algunas Unidades Operativas de la territorial Putumayo, por lo cual se convierten en un reto para el 2010 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

 <p>Amazonia Sostenible</p>	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

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 y a restructuración del Normograma Externo mejoró la compilación de la información suministrada acerca de los actos administrativos expedidos por la Entidad en el marco de su actuar institucional y de la normatividad externa vigente.

- ⇒ **GESTIÓN FINANCIERA:** A pesar de la reciente implementación en el SGC de este proceso, la Gestión Financiera de la Entidad se ha constituido como una de las cartas de presentación institucional dado sus impecables resultados en cuanto a solidez, liquidez, capacidad de endeudamiento y la valoración satisfactoria de su Control Interno Contable.
- ⇒ **GESTIÓN DE RECURSOS INFORMÁTICOS:** Este proceso también recientemente implementado, está permitiendo a la entidad asistir oportunamente a las dependencias en obtener solución pronta y adecuada a sus solicitudes de mantenimiento correctivo y a procurar la seguridad y garantía de la información en su diferentes instancias, además de promover continuamente el fortalecimiento de los sistemas de información con que cuenta la entidad.

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 9001:2008	X		Actualización a la versión NTC ISO 9001:2008	Actualización documental e información de que no se incluyen nuevos requisitos.
Requisitos de la Norma NTCGP 1000:2004	X		Periodo de implementación de los nuevos procesos del SGC.	Adopción de la resolución Nro. 176 de 2009 por medio de la cual se establecen las competencias del personal contratista relacionado con los Procesos Misionales del Sistema de Gestión de la Calidad. Jornadas de Inducción – reinducción para el nuevo mapa de proceso y específicamente de alguno procesos.
Legislación Aplicable	X		Ley 1283 del 2009 relacionada con el manejo de las regalías y compensaciones ambientales, lo cual generó incertidumbre jurídica generada sobre la	Reuniones con la Dirección Nacional de Regalías, con Planeación del MAVDT, con la Dirección de Presupuesto Nacional del Min. Hacienda y



**INFORME
No. 004**

**INFORME DE LA CUARTA 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

ELEMENTO	SI	NO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ACCIONES TOMADAS
			<p>utilización de los recursos de compensaciones por regalías petrolíferas en las diferentes inversiones ambientales.</p> <p>Ley 1333 por la cual se establece el Procedimiento Sancionatorio Ambiental.</p> <p>Ley 1263 del 2008 extiende los periodos de las corporaciones de tres a cuatro años a partir del 01 enero de 1 2012 y ampliación de los periodos de los actuales directores e integrantes del Consejo Directivo por dos años a partir del 31 de diciembre de 2009.</p> <p>Inicio de la incorporación de personal en periodo de prueba en cumplimiento al concurso de meritos adelantado por la CNSC mediante la convocatoria 001 de 2005, los cuales transcurridos 6 meses del periodo y cumpliendo con los compromisos adquiridos tendrán derechos de carrera administrativa.</p>	<p>con Asocars para las precisiones pertinentes en términos de los alcances de la inversión con recursos de compensación por regalías y solicitud de desarrollo normativo para las CAR's con estos recursos.</p> <p>Reuniones de socialización y propuesta de procedimiento PASA para CORPOAMAZONIA.</p> <p>Socialización en TIC al personal en general del alcance de la norma.</p> <p>Elaboración y aplicación del Manual Inducción, por el área de Talento Humano de la SAF.</p> <p>Ajuste y socialización al Plan de Acción.</p> <p>Desarrollo de Proceso de Readaptación psicolaboral a la vida civil.</p> <p>Conformación de la Comisión de personal.</p>
Estructura Organizacional		X		
Tecnología	X		Programación del aplicativo para el Baco de Hojas de Vidas de CORPOAMAZONIA	Publicación del Banco de Hojas de vida en al Web institucional para acceso al público. Alimentación de la información interna por parte del Área de Talento Humano de la SAF.
Procesos		X	Periodo de implementación de nuevos proceso en el Mapa de Procesos.	Jornadas de Inducción – reinducción para el nuevo mapa de proceso y con enfoque específico para algunos procesos.
Otros	X		Rotación general de cargos secretariales en la Dirección General y Territorial Putumayo.	Presentación oficial al personal y semana de entrega de cargo para el empalme

Fuente: CORPOAMAZONIA, 2009

	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN GENERAL
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código: F-DOR-006		Versión: 1.0-2008

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 que en año 2009 estuvo sujeto a seguimiento semestrales por parte del Área de Control Interno.

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.


Sin embargo de manera general, para el mejoramiento continuo del SIGE de CORPOAMAZONIA, en el año 2010 se pretende fortalecer la identificación de los riesgos asociados los procesos institucionales, los conocimientos en sistemas integrados de Gestión para avanzar en la implementación de otra clase de sistemas como el ambiental y el de seguridad y salud ocupacional, y reforzar y/o formar nuevos auditores integrales internos.

13. CONCLUSIONES

TABLA 41. 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, 2010

 Amazonia Sostenible	INFORME No. 004	INFORME DE LA CUARTA 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

Otras Conclusiones

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la Evaluación de la Política de Calidad, el Comité de Calidad considera que esta debe ampliarse hacia una política integral a pesar de que cumple con los requisitos del numeral 5.3. de la ISO 9001:2008 (Objeto de la organización, compromiso, recursos), y ha sido divulgada, comunicada y entendida por el personal de la Corporación. En el marco de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional proyectado en el Plan de Acción 2010-2011 se debe formular una Política Integral con sus correspondientes Objetivos acordes al Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

2. Respecto al Cumplimiento y Seguimiento de los Objetivos de Calidad, se logró evidenciar una sustancial mejora en la aplicación de los procesos, pese a la influencia que ejercieron los nuevos procesos implementados en la medición del cumplimiento de los objetivos.

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.

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 CORPOAMAZONIA al evaluar su gestión no solo mediante indicadores generados internamente sino también con las valoraciones dadas por entes externos soporta el compromiso y disposición con el fortalecimiento día a día de su gestión para brindar una mejor prestación de sus servicios bajo los lineamientos legales, con responsabilidad frente a sus actuaciones para el cumplimiento de su misión de conservar administrar el ambiente y los recursos naturales, promover el conocimiento de la oferta natural y orientar su aprovechamiento sostenible.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Mónica Viviana Pazmiño M. Equipo SIGE de la DGL	Braulio Leonel Ceballos Ruiz Representante de la Dirección	José Ignacio Muñoz Córdoba Director General