



PLAN ESTRATÉGICO 2020

CODIGO: SAT-FHS  
 A PARTIR DE: 28 MARZO 2019  
 VERSIÓN: 02  
 PAG. 171

OBJETIVO ESTRATÉGICO	METAS	INICIATIVAS	TAREAS	INDICADOR	META	LOGRO	LOGRO %	VAR. ABSOLUTA
FORTALECER EL APOYO SOCIAL Y ECONOMICO DE LAS REGIONES	OFERTAR 1.343.597 SILLAS EN EL MERCADO.	Subir el indice de cumplimiento de vuelos a 85% Alcanzar un indice de alistamiento para la vigencia del 87% Optimización de la flota por medio de la programación efectiva de itinerarios	Llevar la estadística de la operación según codificación Aeronáutica para establecer la causa de las demoras y cancelaciones de vuelo. Con el fin de tomar las acciones para mejorar el cumplimiento. Contar con la planta de tripulaciones de vuelo suficiente y óptima para cumplir con los itinerarios de la compañía de manera eficiente y segura. Ejecutar las inspecciones establecidas en el programa de mantenimiento para asegurar la aeronavegabilidad continuada de la flota. Realizar una planificación de itinerarios basada en los mantenimientos programados, analizando la posibilidad de vuelos adicionales para temporadas altas y días festivos. Realizar seguimiento de las frecuencias determinando la viabilidad de productividad optimizando las aeronaves con rutas de alta ocupación.	SILLAS PROYECTADAS / SILLAS OFRECIDAS	328.293	297.784	91%	30.509
MANTENER LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA	OCUPAR MINIMO 1.185.245 SILLAS DE LAS OFERTADAS EN EL MERCADO POR LA EMPRESA.	Generar actividades promocionales que incentiven la ocupación Permitir la liberación de recursos de manera ágil para la ejecución de los contratos Realizar con mayor celeridad el trámite de pagos y facturación en términos legales	Elaboración de cronogramas de promociones especiales trimestralmente Publicación y creación de tarifas de reacción de acuerdo a la proyección de ocupación de cada ruta Realizar ajustes tarifarios a la alza en mercados únicos sin afectar la elasticidad de la demanda	SILLAS PROYECTADAS A OCUPAR MES / SILLAS OCUPADAS MES	270.428	240.688	89%	29.740
	ALCANZAR MINIMO UN TOTAL DE \$251.714 MILLONES POR VENTA DE PASAJES.	Diseñar estrategias que permita la reducción de los costos operaciones Nuevos programas para bajas temporadas y rutas con reservas caídas	Hacer seguimiento mensual del comportamiento de las metas de ventas y fortalecer los canales que no estén cumpliendo con las mismas Realizar estudio económico y de mercado teniendo en cuenta los precios fijados por las diferentes aerolíneas cargueros, con lo cual se pueda establecer la tarifa de carga SATENA para el 2019.	INGRESOS PROYECTADOS TIKETES VOLADOS MES / INGRESOS REALES TIKETES VOLADOS MES	51.630	43.716	85%	7.913
	EJECUTAR HASTA \$ 330.500 MILLONES EN COSTOS Y GASTOS.	Optimización del inventario de sillas Establecer metas de ventas para todos los canales Ajustar las tarifas de carga, acorde al mercado y necesidades del cliente.	Negociar con las entidades financieras las tasas de interés de las obligaciones y adquirencias.	PRERSUPUESTO ASIGNADO / PRESUPUESTO EJECUTADO	88.938	66.873	75%	22.065
	ALCANZAR UNA TARIFA MEDIA DE \$198.466 DURANTE LA VIGENCIA.	Eficiencia en el manejo del Gravamen a los Movimientos Financieros Disminuir tasas de interés y comisiones de adquirencia		INGRESOS PROYECTADOS TIKETES VOLADOS MES / PAX VOLADOS MES	190.813	180.905	95%	9.907
MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE (EXTERNO E INTERNO)	ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL 4,5 SOBRE 5.0	Realizar encuestas de satisfacción del cliente. Disminuir los tiempos de respuesta para la contestación de las PQR's Capacitar continuamente al personal en servicio al cliente	Estructuración y distribución los formatos de encuestas de satisfacción dos veces al año en los puntos que considere la compañía deban implementarse (físicas y telefónicas). Generar campañas de sensibilización para la entrega oportuna de los informes que soporten la contestación de las PQR's. Hacer seguimiento al personal para verificar la atención al cliente	DISMINUCIÓN DE LAS PQR PROCEDENTES.	Encuesta realizada por el call center de satena cada semestre. Por lo tanto en julio del año en curso se tendrán los resultados del primer semestre del 2020			
	ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL 4,5 SOBRE 5.0	Trabajar en conjunto con las otras Direcciones los proyectos e iniciativas que se consolidarán de empresa e impactarán positivamente en los resultados de compañía. Dar continuidad a los cronogramas de bienestar, clima y cultura organizacional establecidos para la presente vigencia.	Generar nuevas alianzas con entidades que ofrezcan servicios gratuitos de capacitación y apoyo en las actividades de bienestar. Establecimiento de cronogramas de trabajo con base en las necesidades identificadas por cada una de las dependencias y áreas de trabajo. Generar convenios de bienestar con diferentes entidades en pro de los beneficios de los funcionarios	PUNTAJE DE ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL.	Debido a la situación presentada de la pandemia este encuesta se realizará en julio o agosto			
MANTENER EL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD OPERACIONAL	CERRAR NC, OM, NASOS Y HALLAZGOS ANTES DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020.	Generar estrategias que optimicen los procesos	Realizar la implementación de MIPG para optimizar los procesos	NC, OM, NASOS Y HALLAZGOS ABIERTOS EN EL TRIMESTRE / NC, OM, NASOS Y HALLAZGOS CERRADAS TRIMESTRE	13	1	8%	-12
OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA EMPRESA								
GARANTIZAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PROYECTOS VIABLES TÉCNICOS, JURÍDICOS Y ECONÓMICAMENTE ALCANZABLES	Fomentar la innovación tecnológica de SATENA desarrollando e implementando soluciones que optimicen las tareas realizadas por los funcionarios de la Entidad	Consolidar todos los desarrollos requeridos en la Organización Analizar y priorizar según el grado de importancia, impacto y viabilidad de diseño para la Organización.					