

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.	<p>Subir el índice de cumplimiento de vuelos a 85%</p> <p>Alcanzar un índice de alistamiento para la vigencia del 87%</p> <p>Optimización de la flota por medio de la programación efectiva de itinerarios</p>	<p>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.</p> <p>Contar con la planta de tripulaciones de vuelo suficiente y óptima para cumplir con los itinerarios de la compañía de manera eficiente y segura.</p> <p>Ejecutar las inspecciones establecidas en el programa de mantenimiento para asegurar la aeronavegabilidad continuada de la flota.</p> <p>Realizar una planificación de itinerarios basada en los mantenimientos programados, analizando la posibilidad de vuelos adicionales para temporadas altas y días festivos.</p> <p>Realizar seguimiento de las frecuencias determinando la viabilidad de productividad optimizando las aeronaves con rutas de alta ocupación.</p>	SILLAS PROYECTADAS / SILLAS OFRECIDAS	247.805	245.034	99%	- 2.771
MANTENER LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA		OCUPAR MINIMO 1.185.245 SILLAS DE LAS OFERTADAS EN EL MERCADO POR LA EMPRESA.	<p>Generar actividades promocionales que incentiven la ocupación</p> <p>Permitir la liberación de recursos de manera ágil para la ejecución de los contratos</p> <p>Realizar con mayor celeridad el trámite de pagos y facturación en términos legales</p>	<p>Elaboración de cronogramas de promociones especiales trimestralmente</p> <p>Publicación y creación de tarifas de reacción de acuerdo a la proyección de ocupación de cada ruta</p>	SILLAS PROYECTADAS A OCUPAR MES / SILLAS OCUPADAS MES	211.482	196.426	93%	- 15.056
		ALCANZAR MINIMO UN TOTAL DE \$251.714 MILLONES POR VENTA DE PASAJES.	<p>Diseñar estrategias que permita la reducción de los costos operaciones</p> <p>Nuevos programas para bajas temporadas y rutas con reservas caídas</p>	<p>Realizar ajustes tarifarios a la alza en mercados únicos sin afectar la elasticidad de la demanda</p> <p>Hacer seguimiento mensual del comportamiento de las metas de ventas y fortalecer los canales que no estén cumpliendo con las mismas</p>	INGRESOS PROYECTADOS TIKETES VOLADOS MES / INGRESOS REALES TIKETES VOLADOS MES	45.886	36.136	79%	- 9.750
		EJECUTAR HASTA \$ 330.500 MILLONES EN COSTOS Y GASTOS.	<p>Optimización del inventario de sillas</p> <p>Establecer metas de ventas para todos los canales</p> <p>Ajustar las tarifas de carga, acorde al mercado y necesidades del cliente.</p>	<p>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.</p>	PRERSUPUESTO ASIGNADO / PRERSUPUESTO EJECUTADO	85.503	66.917	78%	- 18.586
		ALCANZAR UNA TARIFA MEDIA DE \$198.466 DURANTE LA VIGENCIA.	<p>Eficiencia en el manejo del Gravamen a los Movimientos Financieros</p> <p>Disminuir tasas de interés y comisiones de adquirencia</p>	<p>Negociar con las entidades financieras las tasas de interés de las obligaciones y adquirencias.</p>	INGRESOS PROYECTADOS TIKETES VOLADOS MES / PAX VOLADOS MES	193.329	183.834	95%	- 9.495
MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE (EXTERNO E INTERNO)		ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL 4,5 SOBRE 5,0	<p>Realizar encuestas de satisfacción del cliente.</p> <p>Disminuir los tiempos de respuesta para la contestación de las PQRSD.</p> <p>Capacitar continuamente al personal en servicio al cliente.</p>	<p>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).</p> <p>Generar campañas de sensibilización para la entrega oportuna de los informes que soporten la contestación de las PQRSD.</p> <p>Hacer seguimiento al personal para verificar la atención al cliente.</p>	ENCUESTA SATISFACCIÓN CLIENTE DISMINUCIÓN DE LAS PQRSD PROCEDENTES.	<p>Encuesta realizada para medir el grado de satisfacción del cliente, cuyo resultado para el primer trimestre fue 4,46 / 5,00.</p> <p>Por otro lado, se recibieron 3.876 solicitudes en el primer trimestre del año, de las cuales el 98% fueron realizadas por correo electrónico. Se evidencia un incremento de 1.183%, con respecto al último trimestre del 2020, donde se recibieron 302 solicitudes.</p> <p>Es de tener en cuenta que dicho incremento se debe en su mayoría a que en el último trimestre de 2020 se estaba reanudando la operación a raíz de la pandemia. Por lo cual se observa que para el primer trimestre de 2021 de las 3.876 solicitudes, 3.634 corresponden a consultas sobre la operación.</p>			
		ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL 4,5 SOBRE 5,0	<p>Trabajar en conjunto con las otras Direcciones los proyectos e iniciativas que se consolidarán de empresa e impactarán positivamente en los resultados de compañía.</p> <p>Dar continuidad a los cronogramas de bienestar, clima y cultura organizacional establecidos para la presente vigencia.</p>	<p>Generar nuevas alianzas con entidades que ofrezcan servicios gratuitos de capacitación y apoyo en las actividades de bienestar.</p> <p>Establecimiento de cronogramas de trabajo con base en las necesidades identificadas por cada una de las dependencias y áreas de trabajo.</p> <p>Generar convenios de bienestar con diferentes entidades en pro de los beneficios de los funcionarios</p>	PUNTAJE DE ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL.	Debido a la situación presentada de la pandemia este encuesta del Clima Organizacional se realizará a partir de junio o julio.			
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	11	9	82%	-2	
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.					

CÓDIGO: SAT-F145  
A PARTIR DEL 28 MARZO 2019  
VERSIÓN: 05  
PÁG: 1/1