



**MinDefensa**  
Ministerio de Defensa Nacional

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

# PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA 2015





# Plan de Participación Ciudadana 2015

## Tabla de Contenido

1. Objetivo.....	Pág 3
2. Normatividad .....	Pág 4
3. Espacios de Participación Ciudadana ofrecidos por Satena ....	Pág 6
4. Canales de Participación .....	Pág 7
5. Cronograma de Actividades .....	Pág 8



# Plan de Participación Ciudadana 2015

**1. OBJETIVO:** Mantener un flujo de comunicación directo con sus clientes y la ciudadanía en general, con el fin de que participen y conozcan a la entidad, teniendo como base fundamental la transparencia administrativa y operacional.



## 2. .NORMATIVIDAD

El plan de participación ciudadana de SATENA, es una estrategia que contempla mecanismos que le permiten a la compañía mantener un flujo de comunicación directo con sus Clientes y la ciudadanía en general. El plan de participación dispuesto por SATENA para la ciudadanía y sus Clientes ha sido planteado de acuerdo con la normatividad vigente que rige la participación ciudadana en el país y teniendo como base fundamental la transparencia administrativa y operacional.

Normatividad que rige la participación ciudadana en entidades públicas

NORMA	ESPECIFICACIÓN	TEMA
Const. Política Art.23 y 270	Artículo 270, establece los lineamiento para los mecanismos de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública en los diversos niveles administrativos. El Artículo 23 fija el derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades y obtener Una pronta respuesta.	
Ley 962 de 2005	Ley Antitrámites.	
Ley 489 de 1998	Sistema de Desarrollo Administrativo.	
Ley 393 de 1997	Acción de Cumplimiento.	
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana.	
Ley 152 de 1994	Ley Orgánica del Plan de Desarrollo	
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.	
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno	
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción	



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA SATENA

NORMA	ESPECIFICACION TEMA
Directiva Presidencial No. 10 de 2002	Para que la comunidad en general realice una eficiente participación y control social a la gestión administrativa.
Ley 1450 de 2011	Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014
Decreto 2693 de 2012	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011
Decreto 2573 de 2014	Complemento a los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea en temas de seguridad, privacidad, gestión de TICS e interoperabilidad.



### 3. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA OFRECIDOS POR SATENA

Los espacios de participación ofrecidos por SATENA están habilitados durante todo el año, con excepción de las Audiencias Públicas, que son programadas una vez al año.

Forma de participación	Definición
Reclamo	Es una manifestación de inconformidad por la prestación irregular de un servicio o por la deficiente atención por parte de un funcionario del SATENA.
Petición de Información	Es el derecho que asiste al ciudadano para consultar y solicitar copias de documentos. El costo de la reproducción estará a cargo de la persona que hace la solicitud.
Audiencias Públicas	Son foros abiertos realizados de cara a la ciudadanía, en los que se informa y se responden preguntas sobre el funcionamiento de la Empresa.
Veeduría ciudadana	Es un mecanismo mediante el cual un grupo de ciudadanos pueden ejercer fiscalización de la gestión pública en Entidades del Estado, respecto a planes, programas, proyectos y acciones emprendidas por las entidades y los funcionarios Públicos.
Derecho de petición	Es una petición de accionar más rápido que la solicitud de información ordinaria, puede ser de interés particular o colectivo y tienes unos términos de respuestas establecidos.
Sugerencia	Manifestación orientada al mejoramiento del servicio prestado por la empresa a uno o varios usuarios.
Página web	Espacio virtual mediante el cual la entidad ofrece información permanente y actualizada sobre sus operaciones.
Nota	La interacción de SATENA con la ciudadanía puede ser de forma virtual o personalizada y en la página web cuenta con espacios dirigidos a los clientes en los que puede encontrar respuestas a las preguntas frecuentes, espacios de contacto y consulta de solicitudes en trámites.



## 4. CANALES DE PARTICIPACION

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	OBSERVACIÓN
PRESENCIAL	Atención al Cliente	Kra 103 N.25D24	Lunes - Jueves de 7:00 a.m a 5:00pm Viernes 7:00 a,m a 4:00 p.m	Atendemos, recibimos, radicamos y damos respuesta a todas las PQRS interpuestas por los ciudadanos
	Atención al Cliente	Puntos directos y las Agencias Comerciales del país		Atendemos, recibimos radicamos y damos respuesta a todas las PQRS en físico y por la web interpuestas por los ciudadanos
TELEFÓNICO	Atención telefónica	Línea gratuita 018000912034 / 4292300 ext.4071/74/76 Celular 3214582199	Lunes - Jueves de 7:00 a.m a 5:00pm Viernes 7:00 a,m a 4:00 p.m	Atendemos, recibimos, radicamos y damos respuesta a todas las PQRS interpuestas por los ciudadanos así como los contactos.
		Call center - Línea anticorrupción 6052222 opción No.9	Lunes - Jueves de 7:00 a.m a 5:00pm Viernes 7:00 a,m a 4:00 p.m	Dar información, atender y solucionar PQRS que se hacen a la entidad.
ELECTRÓNICO	Correo electrónico	servicioalcliente@satena.com	Lunes - Jueves de 7:00 a.m a 5:00pm Viernes 7:00 a,m a 4:00 p.m	Dar información y solucionar problemas y dudas con respecto al servicio de la entidad
	Página web	www.satena.com	Permanente	Vender tiquetes, promocionar y difundir el portafolio de productos y servicios además de atender, recibir y dar respuesta a las PQRS.
	Foro de rendición de cuentas		Anual	Foro virtual de rendición anual de cuentas, para atender y responder de manera inmediata las consultas
	Facebook	<a href="http://www.facebook.com/aerolineasatena">http://www.facebook.com/aerolineasatena</a>	Permanente	Promocionar y difundir el portafolio de productos y servicios de la entidad
	Twitter	@aerolineasatena	Permanente	Promocionar y difundir el portafolio de productos y servicios de la entidad



## 5. CRONOGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Satena es una empresa de Economía Mixta, con enfoque comercial, a pesar de estar vinculada al Ministerio de Defensa Nacional y manejar recursos públicos los espacios de participación están relacionados con nuestras actividades comerciales.

EVENTOS	DESTINO	FECHA
Carnaval de Negros y Blancos Pasto	Pasto	<i>Del 2 al 7 de Enero</i>
Festival Sabanero del Acordeón en Sincelejo	Sincelejo	<i>Del 8 al 11 de Enero</i>
Fiesta de Corralejas en Sincelejo	Corozal	<i>20/01/2015</i>
Colombiatex en Medellín	Medellín	<i>Del 27 al 29 de Enero</i>
Fiestas de Nuestra Señora de la Candelaria Quibdó	Quibdó	<i>Del 26 de Enero al 2 de Febrero</i>
Carnaval del fuego en Tumaco.	Tumaco	<i>Del 12 al 17 de Febrero</i>
Solón Futuro Bogotá	Bogotá	<i>Del 13 al 16 de Febrero</i>
Fiestas de Nuestra Señora de la Candelaria Arauca	Arauca	<i>Del 15 al 16 de Febrero</i>
11° Expoaviatur y Outlet Turístico Bogotá	Bogotá	<i>Del 22 al 23 de Febrero</i>
XXXIV Vitrina Turística ANATO 2015: Feria de turismo Colombia Bogotá	Bogotá	<i>Del 25 al 27 de Febrero</i>
Colombia Travel Mart 2015 Bogotá Rueda Negocios Turismo	Bogotá	<i>Del 26 al 27 de Febrero</i>
Expoeventos Colombia 2015 Medellín	Medellín	<i>Del 5 al 7 de Marzo</i>
Día Internacional de la Mujer		<i>08/03/2015</i>
Festival Estéreo PICNIC Bogotá	Bogotá	<i>Del 12 al 14 de Marzo</i>
Día del Tameño nato	Tame	<i>22-mar</i>





A continuación se presenta de forma general la matriz del Plan de Participación actualizado a agosto de 2015.

EVENTOS	DESTINO	FECHA
Torneo internacional del 'corrido llanero' Puerto Carreño	Puerto Carreño	31-mar
Semana Santa	Todos	Del 29 de Marzo al 5 de Abril
XV Festival Iberoamericano de Teatro Bogotá	Bogotá	Del 4 al 20 de Abril
XXVIII Feria Internacional del Libro Bogotá	Bogotá	Del 22 de Abril al 4 de Mayo
Día del Niño		27/04/2015
Día internacional del Trabajo	Todos	01-may
Salsa al Parque Bogotá	Bogotá	Del 10 al 11 de Mayo
Día de la Madre		12/05/00-1
Expoconstrucción y Expodiseño Bogotá	Bogotá	Del 19 al 24 de Mayo
XVIII Festival Internacional de música llanera "Arpa de Oro" Saravena	Saravena	Del 31 de Mayo al 2 de Junio
Día del Padre		16/06/2015
47° Torneo Internacional del Joropo Villavicencio	Villavicencio	Del 25 al 29 de Junio
Campus Party Bogotá	Bogotá	Del 25 al 30 de Junio
F-AIR Feria Aeronáutica Internacional Rionegro-Antioquia	Medellín	Del 9 al 12 de Julio
Agroexpo Bogotá	Bogotá	Del 09 al 20 de Julio
Feria de las Colonias Bogotá	Bogotá	Del 12 al 22 de Julio
Colombiamoda en Medellín	Medellín	Del 20 al 25 de Julio
XXVIII Feria Agropecuaria Tame	Tame	Del 25 al 28 de Julio
Expomedia Maraton de Bogotá	Bogotá	Del 26 al 28 de Julio
Feria de las Flores Medellín	Medellín	Del 31 de Julio al 9 de Agosto



*A continuación se presenta de forma general la matriz del Plan de Participación actualizado a agosto de 2015.*

<b>EVENTOS</b>	<b>DESTINO</b>	<b>FECHA</b>
Festival de la Bahía.	Bahia Solano	<i>Del 1 al 7 de Agosto</i>
XIX Festival de Verano Bogotá	Bogotá	<i>Del 1 al 10 de Agosto</i>
3er. Encuentro Surcolombiano del Baile El Yariseño San Vicente del Caguán	San Vicente del Caguán	<i>Del 8 al 11 de Agosto</i>
XIX Festival de Musica del Pacifico Petronia Alvarez - Cali	Cali	<i>Del 13 al 19 de Agosto de 2015.</i>
XXX Encuentro Nacional de Bandas Corozal	Corozal	<i>Del 14 al 17 de Agosto</i>
Rock al Parque Bogotá	Bogotá	<i>Del 16 al 18 de Agosto</i>
Fiesta de Nuestra Señora de las Lajas	Ipiales	<i>Del 1 al 16 de Septiembre</i>
Feria del Hogar Bogotá	Bogotá	<i>Del 3 al 20 de Septiembre</i>
Expogestión Bogotá	Bogotá	<i>Del 19 al 21 de Septiembre</i>
Fiestas de San Pacho Quibdó	Quibdó	<i>Del 20 de Septiembre al 5 de Octubre</i>
Día del Amor y la Amistad		<i>25/09/2015</i>
Día del turismo	Todos	<i>27/09/2015</i>
Semana de Receso	Todos	<i>Del 6 al 19 de Octubre</i>
Feria Agroindustrial Florencia	Florencia	<i>Del 9 al 13 de Octubre</i>
XXVIII Fiestas Municipales de Integración de Colonias Mitú	Mitú	<i>Del 10 al 12 de Octubre</i>
20° Encuentro Mundial Del Coleo Villavicencio	Villavicencio	<i>Del 09 al 12 de Octubre</i>



A continuación se presenta de forma general la matriz del Plan de Participación actualizado a agosto de 2015.

EVENTOS	DESTINO	FECHA
Integración de las Colonias Mitú	Mitú	Del 11 al 12 de Octubre
3° Reinado Nacional del Pacífico Quibdó	Quibdó	Del 16 al 20 de Octubre
ARTBO Bogotá	Bogotá	Del 18 al 22 de Octubre
Encuentro Cultural Tifronterizo Puerto Leguizamo	Puerto Leguizamo	Del 26 de Octubre al 3 de Noviembre
V Feria Internacional de Defensa y Seguridad EXPODEFENSA Bogotá	Bogotá	Del 31 de Octubre al 2 de Noviembre
Halloween		31/10/2015
Encuentro del Saber y del Sabor de la Red de Cantadoras del Pacífico Sur. Tumaco	Tumaco	Del 31 de octubre al 2 de Noviembre
3er Festival Internacional Audiovisual Mambé Florencia	Florencia	Del 7 al 10 de Noviembre
Cultura Sin Fronteras Ipiales	Ipiales	Del 10 al 17 de Noviembre
Feria artesanal y equina en Pitalito.	Pitalito	Del 13 al 17 de Noviembre
Feria Internacional de Transporte de Pasajeros Bogotá	Bogotá	Del 18 al 21 de Noviembre
XXIII Exposición Equina Grado A Pitalito	Pitalito	Del 14 al 17 de Noviembre
II Exposición Equina Grado B Uraba-Apartado	Uraba, Apartadó	Del 28 al 30 de Noviembre
El Arauquito de oro "Cimarrones del Arauca"	Arauca	Del 29 al 30 de Noviembre
Solar Decathlon Cali 2015	Cali	Del 1 al 12 de Diciembre
Fiestas de Santa Bárbara Arauca	Arauca	Del 5 al 8 de Diciembre
Expoartesanas Bogotá	Bogotá	Del 6 al 19 de Diciembre
Feria de Cali	Cali	Del 25 al 30 de Diciembre

\*Actividades y eventos que se desarrollan en el territorial nacional y que tienen relación con la operación aérea de SATENA. Se enfatiza que son proyecciones, no se está en la obligación de participación.