



La seguridad
es de todos

Mindefensa

PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA 2019



SATENA

La Aerolínea que integra Colombia

#SomosGSED

www.gsed.gov.co



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa



La seguridad
es de todos

Mindefensa

Plan de Participación Ciudadana 2019

Tabla de Contenido

1. Objetivo.....	Pág 3
2. Normatividad	Pág 4
3. Grupos de Interés	Pág 6
4. Medios de Comunicación.....	Pág 7
5. Espacios de Participación Ciudadana ofrecidos por SATENA	Pág 8
6. Canales de Participación	Pág 9
7. Nuestras oficinas.....	Pág 10
8. Cronograma de Actividades	Pág 14





La seguridad
es de todos

Mindefensa

Plan de Participación Ciudadana 2019

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



#SomosGSED
www.gsed.gov.co



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa



La seguridad
es de todos

Mindefensa

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, comercial y operacional.

Normatividad que rige la participación ciudadana en entidades públicas

NORMA	ESPECIFICACIÓN	TEMA
Const. Política Art.23 y 270	Artículo 270, establece los lineamientos 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	



#SomosGSED
www.gsed.gov.co



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa



La seguridad
es de todos

Mindefensa

Continuación normatividad que rige la participación ciudadana en entidades públicas:

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.
Decreto 1078 de 2015	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea desarrollados a través de los 4 componentes .
Decreto 415 de 2016	Donde definen los lineamientos para la áreas de tecnología.



La seguridad
es de todos

Mindefensa

3. GRUPOS DE INTERÉS A LOS QUE SATENA INFORMA O COMUNICA

SATENA reconoce los grupos de interés externos como son la ciudadanía, los órganos de control, el Ministerio de Defensa Nacional, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, contratistas y demás entidades públicas, los acreedores, los gremios económicos, las diferentes comunidades, las organizaciones sociales. Así mismo, los grupos de interés interno como los trabajadores, los agentes comerciales y demás colaboradores de la Empresa.





La seguridad
es de todos

Mindefensa

4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Sitio web: www.satena.com

Twitter: Aerolineasatena

Facebook: aerolineasatena

Youtube: Aerolinea SATENA Colombia

Instagram: aerolineasatena



#SomosGSED
www.gsed.gov.co



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa



La seguridad
es de todos

Mindefensa

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.



La seguridad
es de todos

Mindefensa

4. CANALES DE PARTICIPACION

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	OBSERVACIÓN
PRESENCIAL	ATENCIÓN AL CLIENTE	Carrera 103 No. 25D 24 Bogotá Puntos directos y las Agencias Comerciales del país	Lunes a jueves de 7 de la mañana a 5 de la tarde Viernes de 7 de la mañana a 4 de la tarde	Atendemos, recibimos, radicamos y damos respuesta a todas las PQRS interpuestas por los ciudadanos
TELEFÓNICO	ATENCIÓN TELEFÓNICA	Línea gratuita 018000912034 / 4292300 ext.4071/74/76 Celular 3214582199	Lunes a jueves de 7 de la mañana a 5 de la tarde Viernes de 7 de la mañana a 4 de la tarde	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		Dar información, atender y solucionar PQRS que se hacen a la entidad.
ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO	servicioalcliente@satena.com	Lunes a jueves de 7 de la mañana a 5 de la tarde Viernes de 7 de la mañana a 4 de la tarde	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	http://www.facebook.com/aerolineasatena	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



#SomosGSED
www.gsed.gov.co



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa



La seguridad
es de todos

Mindefensa

NUESTRAS OFICINAS

PUNTOS DE ATENCIÓN EN TODO EL PAÍS

	Centros de Atención	Dirección	Celular Oficina	Teléfonos Oficina	Celular Aeropuerto	Teléfono fijo Aeropuerto	Correo Electrónico
1	APARTADÓ	Carrera 103 No. 99-44 Edificio Los Almendros, Barrio Ortiz	311 254 68 06 - 317 432 50 45	(4) 8283223 (4) 8282327 (4) 8285011	3112362998		apartado@satena.com
2	ARARACUARA	Aeropuerto Aracuara			3232326845		acraeropuerto@satena.com
3	ARAUCA	Carrera 19 No 22 - 04	320 726 45 05	(7) 8853407 ext. 101	3212428209	(7) 8850081	arauca@satena.com
4	BAHÍA SOLANO	Calle 3 No. 1 - 149 Barrio El Carmel	313 422 27 94		3118768961		bahiasolano@satena.com
5	BOGOTÁ	Oficina Principal Av. El Dorado No. 103-08, Entrada 1, Interior 11		PBX (1) 4238530			
		Termina Puente Aéreo:Entrada Principal, Puerta 3			3115169111		ventasaeropuerto@satena.com
		Dirección Comercial Cra 103 N°25D-24	314 359 73 57	(1) 4292300			agenciasdeviajes@satena.com
		Bodega de Carga Calle 25 D Bis Carrera 102A Bodega 1	311 236 29 69	(1) 4139715			carga@satena.com
		Punto de venta Norte Avenida Carrera 19 N° 95-55 local 1 Edificio Torre Platino	313 438 46 22	(1) 6104956 (1) 6917244			puntonorte@satena.com
		Parque Central Bavaria Carrera 13 No. 28-01, Local 165 Manzana 2	311 236 29 66	(1) 7437019			puntocentro@satena.com
		Oficina Chapinero calle 65 No. 10-27	313 297 14 42	(1) 6062727			bogchapinero@satena.com
6	BUCARAMANGA	Calle 35 N°16-20 Local 5 Pasaje Santander	311 236 29 96	(7) 6303833 (7) 6707087	311 236 29 97		bucaramanga@satena.com



La seguridad
es de todos

Mindefensa

NUESTRAS OFICINAS

PUNTOS DE ATENCIÓN EN TODO EL PAÍS

	Centros de Atención	Dirección	Celular Oficina	Teléfonos Oficina	Celular Aeropuerto	Teléfono fijo Aeropuerto	Correo Electrónico
7	BUENAVENTURA	Calle 1 No. 2A-39 Centro	310 325 87 22	(2) 2423825 - (2) 2418621 - (2) 2418009	310 325 87 22		buenaventura@satena.com
8	CALI	Oficina Principal Cra 5 N° 8- 12	311 254 68 22	(2) 8857709 - (2) 8857709	311 254 68 21	(2) 6663370 - (2) 6663295	cali@satena.com
		Punto Sur calle 5 No. 46-83, Local 213 C.C. Paseo de la Quinta	313 263 49 19 - 311 236 29 83	(2) 5546919 - (2) 5130050			calisur@satena.com
9	FLORENCIA	Carrera 13 No. 12-57 Barrio San Francisco	3203037783 - 3184931041	(8) 4380274	313 462 83 47 311 236 29 76		florencia@satena.com
10	GUAPI	Avenida Aeropuerto Oficina SATENA	311 254 68 09 - 311 876 89 58		311 254 68 09		guapi@satena.com
11	INÍRIDA	Cra. 3A N°15-05 Locales 7 y 8 - El Puerto	313 422 27 41		311 229 77 28		inirida@satena.com
12	IPIALES	Carrera 7ma No. 16-49	321 232 49 29	(2) 7256085 - (2) 7256086	311 254 68 18		ipiales@satena.com
13	LA CHORRERA	Poblado La Chorrera	3208508034		320 850 94 51		chorrera@satena.com
14	LA PEDRERA	Venta en Aeropuerto La Pedrera	320 488 19 46				leticia@satena.com
15	LA MACARENA	Venta en Aeropuerto La Macarena	311 532 01 90		321 395 29 25		macarena@satena.com
16	LETICIA	Aeropuerto Alfredo Vásquez Cobo, Oficina Satena	312 457 6291 - 321 236 96 83	(8) 5924845	310 329 05 07		leticia@satena.com



#SomosGSED
www.gsed.gov.co



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa



La seguridad
es de todos

Mindefensa

NUESTRAS OFICINAS

PUNTOS DE ATENCIÓN EN TODO EL PAÍS

	Centros de Atención	Dirección	Celular Oficina	Teléfonos Oficina	Celular Aeropuerto	Teléfono fijo Aeropuerto	Correo Electrónico
17	MEDELLÍN	Oficina principal Calle 7 sur No. 42-70, Oficina 1111, Edificio Fórum		Call center (4)4447700 - (4)3140002			medellin@satena.com
		Aeropuerto Olaya Herrera, Carrera 65A No. 13-157	3103592018	(4) 2551180 - (4) 3612099	310 359 20 16		medellinaeropuerto@satena.com
		Carrera 22 No 18a sur -40, El Poblado	3124576432	(4) 4442185			medellinpoblado@satena.com
18	MITÚ	Aeropuerto Fabio Alberto León Bentley	3108037398		321 205 52 53		mitu@satena.com
19	NEIVA	Punto de venta: Cra. 8 N° 20-06	3014457714 3213715776	(8) 8742786 - (8) 8742785			neiva@satena.com
20	NUQUÍ	Barrio La Unión	3166924547		315 735 37 49 - 313 846 67 51		nuqui@satena.com
21	ORITO	Calle 8 N°11-49 Marco Fidel Suarez	3212055278	(8) 4290147			orito@satena.com
22	PITALITO	Calle 17 # 2 - 59 Frente al Metro	312 528 13 16	(8) 8360947	313 499 26 02		pitalito@satena.com
23	PROVIDENCIA	Aeropuerto El Embrujo	313 789 83 61		313 789 83 61		sanandres@satena.com
24	PUERTO ASÍS	Carrera 20 No. 9-92 B, Centro	311 236 29 74	(8) 4227800	313 236 29 75	(8) 4227953	puertoasis@satena.com



#SomosGSED
www.gsed.gov.co



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa



La seguridad
es de todos

Mindefensa

NUESTRAS OFICINAS

PUNTOS DE ATENCIÓN EN TODO EL PAÍS

	Centros de Atención	Dirección	Celular Oficina	Teléfonos Oficina	Celular Aeropuerto	Teléfono fijo Aeropuerto	Correo Electrónico
25	PUERTO CARREÑO	Av Orinoco N° 2-19, Barrio la Plazuela	310 322 90 29 - 317 845 29 93		320 938 07 54		puertocarreno@satena.com
26	PUERTO LEGUIZAMO	Calle 2 No. 1-68, Barrio Centro	312 497 21 91 - 311 561 06 28		312 541 70 79		leguizamo@satena.com
27	QUIBDÓ	Carrera 2 N° 24 A 35 Frente a la Alcaldía	321 458 35 04	(4) 6721236	311 236 2971	(4) 6724823	quibdo@satena.com
28	SAN ANDRES	Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla	313 422 28 05		313 422 28 06		sanandres@satena.com
29	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	Aeropuerto Jorge Enrique Gonzalez	311 236 29 92		322 402 18 92		sanjose.ventas@satena.com
30	SAN VICENTE DEL CAGUÁN	Calle 3 No. 5 - 30, Barrio Hernandez	311 236 29 91- 311 236 29 92	(8) 4644685	314 347 7894		sanvicente@satena.com
31	SARAVENA	Calle 25 No. 17-36 Barrio Modelo	311 254 68 96 - 311 254 68 95	(7) 8892215	314 359 32 28		saravena@satena.com
32	TARAPACÁ	Aeropuerto Tarapacá	313 859 03 54				leticia@satena.com
33	TUMACO	Calle Sucre 6-57 Frente a Merca Z	312 877 50 13 - 317 700 06 39 - 317 312 12 47	(2) 7273738	312 876 87 06	(2) 7272872	tumaco@satena.com
34	VILLAGARZÓN	Carrera 9 A No. 17-42, Edificio Julio Muriel, Local 101	310 560 86 03	(8) 4295106	311 254 68 98		mocoa@satena.com
35	VILLAVICENCIO	Carrera 31 # 40 - 12 Edificio Santa Catalina - Centro de Villavicencio	322 402 27 39		322 402 17 90 321 275 07 76		villavicencio.ventas@satena.com



La seguridad
es de todos

Mindefensa

5. CRONOGRAMA DE PARTICIPACION CIUDADANA

SATENA es una empresa de Economía Mixta, con enfoque comercial, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional (GSED) que genera espacios de participación relacionados con nuestras actividades comerciales a través del transporte aéreo de pasajeros y de carga. *A continuación se presenta de forma general la matriz del Plan de Participación para la vigencia 2019*

No.	EVENTO	DESTINO	FECHA
1	Colombiatex en Medellín	Medellín	Del 22 al 24 de enero
2	Aniversario de la ciudad de Puerto Leguísimo	Puerto Leguísimo	26 de enero
3	Aniversario de la ciudad de Saravena	Saravena	7 de febrero
4	Feria de las Aves	Cali	Del 13 al 17 de Febrero
5	XXXVIII Vitrina Turística ANATO 2019	Bogotá	Del 27 de Febrero al 01 de marzo
6	Carnaval del fuego en Tumaco.	Tumaco	del 28 de febrero al 05 de marzo
7	Expoeventos LATAM 2019	Medellín	Del 5 al 7 de Marzo
8	Día internacional de la mujer	Todos	8 de marzo
9	Aniversario de la ciudad de San Andrés	San Andrés	19 de marzo
10	Aniversario de la ciudad de San José del Guaviare	San José del Guaviare	19 de marzo
11	Día del Tameño nato	Tame	22 de marzo
12	Torneo internacional del 'corrido llanero' Puerto Carreño	Puerto Carreño	31 ed marzo
13	Festival Estéreo PICNIC Bogotá	Bogotá	Del 05 al 07 de abril
14	Aniversario de la ciudad de Villavicencio	Villavicencio	06 de abril
15	Día de la Tierra	Todos	22 de abril



La seguridad
es de todos

Mindefensa

Continuación cronograma de participación ciudadana para la vigencia 2019

No.	EVENTO	DESTINO	FECHA
16	Aniversario de la ciudad de Leticia	Leticia	25 de abril
17	Día del Niño	Todos	27 de abril
18	Festival Iberoamericano de Teatro Bogotá	Bogotá	Del 4 al 20 de Abril
19	Semana Santa	Todos	Del 12 al 21 de abril
20	Feria Internacional del Libro Bogotá	Bogotá	Del 23 de abril al 06 de mayo
21	Día internacional del Trabajo	Todos	01 de mayo
22	Aniversario de la ciudad de Puerto Asís	Puerto Asís	03 de mayo
23	Rendición de Cuentas SATENA Vigencia 2018	Todos	10 de mayo
24	Día de la Madre	Todos	12 de mayo
25	SportFest Bogotá	Bogotá	Del 24 al 26 de Mayo
26	Festival Amazónico Florencia	Florencia	30 de mayo
27	Festival Internacional de música llanera "Arpa de Oro" Saravena	Saravena	Del 31 de Mayo al 2 de Junio
28	Día del Campesino	Todos	2 de junio
29	Aniversario de la ciudad de Pitalito	Pitalito	13 de junio
30	Día del Padre	Todos	16 de junio
31	Torneo Internacional del Joropo 2019	Villavicencio	Del 26 de junio al 01 de julio
32	Campus Party Bogotá	Bogotá	Del 16 al 24 de Junio
33	Aniversario de la ciudad de Buenaventura	Buenaventura	14 de julio



SATENA

La Aerolínea que integra Colombia