

ANEXO No. 3- SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: <u>Servicio Aéreo a Territorios Nacionales "SATENA"</u> : AÑO: <u>2013</u>		EVALUACION REALIZADA EN: Mayo 14 de 2013				
ESTRATEGIA, MEDIDA, ETC.	MECANISMO,	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES
Implementar acciones que prevengan y mitiguen los riesgos de corrupción en SATENA.		Realizar seguimiento trimestral a las acciones posteriores para reducir el riesgo e índice de riesgo resultante.	Abril 30 de 2013	Se dio cumplimiento a lo determinado por la Ley 1474/12 y la metodología suministrada por el DAFP.	Grupo Desarrollo Organizacional	La Publicación Inicial se hizo el 30 de Abril de /13. Sin embargo se hace un seguimiento trimestral incluido los riesgos de corrupción.
Facilitar el acceso de la comunidad a los trámites y servicios de SATENA.		Verificar los servicios prestados por la Empresa y actualizarlos ante el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Noviembre 19/12	Reunión con la Oficina Antitrámite del DAFP	Grupo Desarrollo Organizacional	
Divulgar los resultados de la gestión de la Empresa.		Realizar audiencias públicas para mostrar los resultados de la gestión de todos los Procesos de la Empresa acorde a lo establecido en el Procedimiento.		Se hizo el cronograma para dar cumplimiento a la Audiencia el 11 de Junio/13	Vicepresidencia de SATENA	No se ha realizado a la fecha de esta evaluación.
		Publicar el informe resultado de la gestión del control administrativo en el sitio web de la Empresa www.satena.com .	Febrero /13	Se hizo un informe ejecutivo se publico en la WEB y se envió a los entes de control	Oficina de Control Interno de SATENA	Se debe esperar la realización de la audiencia pública.
Garantizar la atención oportuna de los clientes de la Empresa.		Evaluar los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.		Se realizó la encuesta pero no se ha tabulado.	Dirección Comercial - Dependencia Servicio al Cliente	No se conoce el Plan de Mejoramiento como resultado de la Encuesta aplicada.
		Tramitar y gestionar las quejas elevadas por los usuarios, relacionadas con la prestación del servicio.	Se hace cada 15 días.	Se hace seguimiento cada 15 días a las PQRD en el Comité de Producto No Conforme.	Dirección Comercial - Dependencia Servicio al Cliente	Actividad Cumplida
Consolidación de documento y Seguimiento a la Estrategia.		Cargo: <u>Jefe de Oficina de Control Interno</u> Nombre: <u>ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ</u> Firma: 				

