

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ATICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	META	INDICADOR	AVANCE MARZO 2014	AVANCE JUNIO 2014	AVANCE SEPTIEMBRE 2014	AVANCE DICIEMBRE 2014
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementar acciones que prevengan y mitiguen los riesgos de corrupción en SATENA.	Realizar seguimiento trimestral a las acciones ulteriores para reducir el riesgo e índice de riesgo resultante.	Oficina de Control Interno.	Mitigar los Riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se hace seguimiento trimestral a todas las acciones planteadas en las matrices de riesgos.	Se hace seguimiento trimestral a todas las acciones planteadas en las matrices de riesgos.		
	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.	Grupo Desarrollo Organizacional	Mantener la actualización de servicios en el Portal de Gobierno en Línea.	No. Servicios Actualizados Publicados / No. Servicios Publicados	El Portal se mantiene actualizado	El Portal se mantiene actualizado		
	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.	Vicepresidencia de SATENA	Dar cumplimiento con la realización de la Audiencia Pública.	Cumplimiento de Audiencia Pública	Se hizo audiencia publica con los proveedores	La Audiencia Publica se va hacer el 25 de Julio de 2014.		
		Publicar el informe resultado de la gestión del control administrativo en el sitio web de la Empresa www.satena.com.	Oficina de Control Interno.	Informe de Ejecución de la Audiencia Pública en el sitio web de SATENA.	Informe de la Audiencia Pública o Rendición de Cuentas	Esta se tiene programado para el mes de Junio 2014	Una vez se realice la Audiencia Pública se hará el informe respectivo.		
	Garantizar la atención oportuna de los clientes de la Empresa.	Evaluar los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.	Dirección Comercial - Dependencia Servicio al Cliente	Lograr un Nivel de Calificación de Satisfacción de los Usuarios de 4,4 para la vigencia.	Calificación Promedio de Encuestas	Grupo de Servicio al Cliente para la vigencia 2014, viene entregando a la Dirección de Operaciones, las encuestas para medir y calificar la satisfacción a los usuarios de manera permanente con la colaboración de los auditores de vuelo. De esta manera el Grupo de Servicio al Cliente presentara a la Presidencia dos evaluaciones al año de este indicador con sus respectivas estadísticas.	SATENA aplicó su encuesta de satisfacción al usuario así: Población objetivo: Hombres y Mujeres que vuelan con SATENA Tamaño de la muestra: 601 Encuestas Realizado: Tripulantes de cabina en los vuelos de SATENA. Momento: Abril y Mayo 2014 Calificación: 4.14		

REVISADO:

ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ
JEFE DE CONTROL INTERNO