

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.	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 / No. Servicios Publicados	El Portal se mantiene actualizado	El Portal se mantiene actualizado	1. Se realizó una reunión entre las Dependencias de Desarrollo Organizacional, Sistemas y Jurídico para el desarrollo de un módulo de certificaciones contractuales a través de la página web. 2. Se solicitó a la Dependencia de Sistemas el desarrollo de un módulo de Reembolsos a través de la página web. A la fecha no se ha dado cumplimiento dado que no se cuenta con honor disponibles para el desarrollo de módulos en la página web.	El No. De Servicios que la Aerolínea ofrece son 3 que se encuentran aprobados y publicados en la WEB: Venta de Tiquetes, Venta de Carga, Web Check-in.
	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 pública con los proveedores	La Audiencia Pública se va hacer el 25 de Julio de 2014.	La Audiencia Pública se hizo el 25 de Julio de 2014.	El próximo año se hará la Audiencia Pública. Se hace una sola vez año.
		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.	Control Interno presentó el 5 de Agosto el Informe de la Audiencia Pública.	El próximo año se hará la Audiencia Pública. Se hace una sola vez año.
	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 las auxiliares de vuelo. De esta manera el Grupo de Servicio al Cliente presenta 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 Realización: Tripulantes de cabina en los vuelos de SATENA. Momento: Abril y Mayo 2014 Calificación: 4.14	SATENA aplicó su encuesta de satisfacción al usuario así: Población objetivo: Hombres y Mujeres que vuelan con SATENA. Tamaño de la muestra: 601 Encuestas Realización: Tripulantes de cabina en los vuelos de SATENA. Momento: Abril y Mayo 2014 Calificación: 4.14	Para el segundo semestre de 2014, se realizaron dos encuestas de satisfacción: La primera con 463 pasajeros que viajaron en los vuelos iniciados en las bases de Cali y Medellín, y la segunda a 314 usuarios del transporte de carga, la cual arrojó una calificación de 4.08 y 4.55 respectivamente.  Dentro de los motivos calificados la que presentó mayor calificación fue "Vuelo" con un resultado de 4.5 en Actitud de Servicio de la Tripulación y la que presentó menor calificación fue Cumplimiento del Itinerario programado con 3.1, esto debido a las demoras y cancelaciones que se presentaron durante la operación.  Así mismo, la actitud de servicio en el Aeropuerto arrojó una calificación del (4.24).  Los canales de ventas a través de medios no presenciales fueron calificados con Call Center (4.0) y Página Web (4.16) siendo unas calificaciones buenas, resaltando que la página web nos representa el mayor canal de ventas de tiquetes.  En la presentación de la encuesta se proporcionan las recomendaciones dadas por los pasajeros y usuarios, de acuerdo a procedimiento, se envían a las Direcciones y Áreas respectivas, para que realicen los planes de mejoramiento.

REVISADO:

Original Fdo.: ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ  
JEFE DE CONTROL INTERNO