

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO										
OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	META	INDICADOR	AVANCE MARZO 2014	AVANCE JUNIO 2014	AVANCE SEPTIEMBRE 2014	AVANCE DICIEMBRE 2014	AVANCE MARZO 2015
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 a índice de riesgo residual.	Oficina de Control Interno.	Mitigar los Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se hace seguimiento trimestral a todas las acciones planteadas en los matrices de riesgos.	Se hace seguimiento trimestral a todas las acciones planteadas en los matrices de riesgos.	Se hace seguimiento trimestral a todas las acciones planteadas en los matrices de riesgos.	Se hace seguimiento trimestral a todas las acciones planteadas en los matrices de riesgos.	Se hace seguimiento trimestral a todas las acciones planteadas en los 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 Jurídica 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 horas dedicadas para	El No. De Servicios que la Aerolínea ofrece son los que se encuentran aprobados y publicados en la WEB. Venta de Trámites, Venta de Carga Web Check-in.	Se mantienen publicado y actualizado los tres servicios que ofrece la aerolínea: Venta de boletines, 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.	Vicespresidencia 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.	Esta pendiente a su realización a finales del mes de mayo de 2015
		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 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.	Esta pendiente a su realización a finales del mes de mayo de 2015
	Garantizar la atención oportuna de los clientes.	Evaluar los resultados de las Encuestas de Satisfacción al Cliente.	Comercial - Dependencia Servicio al Cliente	Lograr un Nivel de Calificación de Satisfacción de los Usuarios de 4.4 para la vigencia.	Calificación Encuestas Promedio de	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 analistas de vuelo. De esta manera el Grupo de Servicio al Cliente presentará 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 Realizadas: 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 Realizadas: Tripulantes de cabina en los vuelos de SATENA Momento: Abril y Mayo 2014 Calificación: 4.14	Dentro de los motivos calificados la que presentó mejor 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. Este 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 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 boletines. En la presentación de la encuesta se proporcionan las recomendaciones dadas por los pasajeros y usuarios, de acuerdo al procedimiento, se envían a las Dependencias y Áreas respectivas, para que realicen los planes de mejoramiento.	1. Durante este trimestre no se ha llevado a cabo ninguna medición. Estas se van a realizar trimestralmente. 2. Se hace el seguimiento trimestral a las PQRSD que registran los usuarios trimestralmente.

REVISADO: Original Fdo. ANA JUDITH OSQUIERDO DIAZ
JEFE DE CONTROL INTERNO