

SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	META	INDICADOR	AVANCE JULIO - SEPTIEMBRE 2015	AVANCE OCTUBRE- DICIEMBRE 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 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 hizo monitoreo a los avances reportados por los gestores de calidad en el Sistema Integrado, previa visita de recertificación de COTECNA.	Se hace seguimiento trimestral a todas las acciones planteadas en las matrices de riesgos, no solamente los riesgos de corrupción, sino a los riesgos organizacionales. Lo anterior para evitar corrupción por omisión o por acción.
	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	Se mantienen publicado y actualizado los tres servicios que ofrece la aerolínea: Venta de tiquetes. Venta de carga, Web check-in.	Se mantienen publicado y actualizado los tres servicios que ofrece la aerolínea: 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 realizó el 22 de mayo de 2015 y solamente se hace una al año	Se realizó el 22 de mayo de 2015 y solamente se hace una al 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	El Informe de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas se hizo el 22 DE MAYO DE 2015. Se hace una sola al año.	El Informe de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas se hizo el 22 DE MAYO DE 2015. Se hace una sola al 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	1.Durante este trimestre no se ha llevado a cabo ninguna medición. Estas se van a realizar semestralmente. 2. Se hace el seguimiento trimestral a las PQRSD que registran los usuarios trimestralmente. Se presentó a Presidencia el 18 de Octubre con SATCIN-081.	1.Durante este trimestre no se ha llevado a cabo ninguna medición. Estas se van a realizar semestralmente. 2. Se hace el seguimiento trimestral a las PQRSD que registran los usuarios. Se presentó el último informe del 2015 a Presidencia el 26 de Enero de 2016 con SATCIN-010.

NOTA:

SATENA S.A. es una empresa de Economía Mixta, a partir de la Ley 1427 de 2010, y registrada en Cámara de Comercio mediante Escritura 1427 de 2011. Por lo anterior ante la Estrategia Antitrámites SATENA cuenta con la prestación de 3 Servicios como son: Venta de Tiquetes Online, Web Check in, Transporte de Carga aeropuerto-aeropuerto y no cuenta con trámites registrados en el SUIT.

REVISADO:

ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ
JEFE DE CONTROL INTERNO