

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"
2018

Entidad:
 Vigencia:
 Fecha publicación:
 Ajustes:

30 DE ENERO DE 2018
VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/procesos	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Revisar y/o actualizar la Política de administración de riesgos	Política Administración de riesgos	Jefe de Planeación	ene-18
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Revisar y actualizar mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de anticorrupción	Jefe de Planeación	ene-18
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Definir grupos de interés de la empresa	Caracterización	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-18
	3.2 Difundir información de interés a la ciudadanía	Información actualizada en la pagina WEB de SATENA y revista volar	Director comercial Jefe de Planeación Asesor Área de Comunicación Pública Jefe de Servicio al Cliente	Permanente
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1 Realizar el monitoreo del plan anticorrupción	Monitoreo del Plan anticorrupción	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	31/01/2018 30/06/2018 28/12/2018
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	4.2 Revisar el cumplimiento de lo establecido en el plan anticorrupción	Cumplimiento del plan anticorrupción	Jefe Control Interno	Trimestral
Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES				
Subcomponente	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Identificación de trámites	SATENA NO TIENE TRAMITES POR LO CUAL ESTE COMPONENTE NO APLICA. SE DEFINIO EL 5 DE AGOSTO DE 2016 MEDIANTE ACTAS NO.05 EN REUNION EFECTUADA CON LOS DIRECTIVOS DE SATENA, LA DRA CLAUDIA GUERRERO LIDER ACOMPAÑAMIENTO GEL Y LA DRA MYRIAM DIAZ COMO LIDER ACOMPAÑAMIENTO DAPP.			
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaborar, aprobar y publicar el informe de gestión de la vigencia inmediatamente anterior	Publicar informe de gestión de la vigencia anterior	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-18
	1.2 Realizar reuniones para determinar la información a presentar, los grupos de interés, el mecanismo para la rendición de cuentas junto con el cronograma de actividades	Actas de reunión cronograma Piezas publicitarias	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional Jefe de Publicidad y Mercadeo Jefe de Comunicación Pública	ene-18
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Generar un espacio de diálogo mediante la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo, bidireccional y de manera directa con nuestros Grupos de Interés.	Evento de Rendición Pública de cuentas con los diferentes grupos de interés. Participación en ferias comerciales de turismo	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional Jefe de Comunicación Pública Director Comercial	ene-18
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Elaborar y motivar con un mensaje para concientizar la importancia de la rendición de cuentas. Dar incentivos (tiquetes aéreos) a los participantes a la rendición de cuentas. Así mismo entregar material publicitario a asistentes de ferias de turismo	Rifa de (3) tiquetes aéreos en rutas de la aerolínea, entrega de 3 Kits de Material Publicitario	Jefe Publicidad y Mercadeo Jefe Comunicación Pública	ene-18
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Realizar encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés sobre la rendición de cuentas. Los resultados serán publicados para consulta de la comunidad y en caso de requerirse, se realizará un plan de mejoramiento institucional, el cual será publicado en la página web para la respectiva retroalimentación.	Resultados encuesta de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.	Jefe Comunicación Pública	15/06/2018
	4.2 Realizar un Informe final de rendición de cuentas	Publicar un informe en el sitio web de la Empresa www.satena.com. Sobre el desarrollo de la Audiencia Pública	Jefe Oficina de Control Interno	15/06/2018
Componente 4: Atención al ciudadano				
Subcomponente	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Crear la dependencia que lidera la atención al cliente.	Establecer en la en la estructura funcional de SATENA, las dependencias de : Servicio al Cliente Operativo	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-18
	1.2 Elaboración del presupuesto, para Proceso Comercial en donde se determinen recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al Cliente	Presupuesto aprobado para la Dirección Comercial - Servicio al Cliente	Director Comercial	ene-18
	1.3 Realizar reuniones de PNC, como mecanismo de comunicación directa entre las áreas de : Servicio al Cliente Operativo la Alta Dirección y otros procesos para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	Realizar reuniones periódicas de Producto No Conforme	Líderes de Proceso Aeropuerto Comercial Técnico Operaciones Estratégico	Mensual
	2.1 Realizar capacitación a los agentes de servicio de call center sobre la aerolínea	Capacitación anual	Coordinador Ventas no Presenciales	ene-18
	2.2 Actualizar la información de datos de contacto, de oficinas y puntos de venta de SATENA en pagina web	Mantener actualizada la información en pagina web	Profesional Universitarios Mercadeo y Publicidad Jefe de Ventas no Presenciales	Permanente

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.3	Adecuar la pagina WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en pagina web	Jefe Departamento TI	feb-18
	2.4	Mantener el sistema de información para el ingreso y control de PQRs que facilite la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los Usuarios	Aplicativo PQRs	Jefe Departamento TI	Permanente
	2.5	Establecer indicadores del Call Center, que permitan medir su desempeño con estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuarios atendidos	Reporte de servicio Call Center	Coordinador Ventas no Presenciales	Mensual
	2.6	Ingresar de forma ordenada y correcta la información de las PQRs	Aplicativo PQRs actualizado	Director Comercial Profesional Universitario Oficina Asesora Jurídica	Permanente
	2.7	Implementar protocolos de servicio al cliente en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención	Protocolo de servicio actualizado	Jefe de Gestión Comercial	jun-18
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Mediante capacitaciones de servicio al cliente fortalecer las competencias del personal que atienden directamente a los clientes a través de procesos de cualificación	50% de personal capacitado que atienden directamente a los clientes	Director de Aeropuerto	jun-18
	3.2	Fortalecer los procesos de selección del personal manteniendo los estudios de seguridad y prueba de polígrafo	Personal contratado con cualidades necesarias para el cargo	Director de Talento Humano	Permanente
	3.3	Realizar evaluación del desempeño de los empleados, en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios	Informe de Evaluaciones de desempeño	Director de Talento Humano Líderes de Proceso	Semestral
	3.4	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la empresa	Producción de 6 piezas publicitarias (fondos de pantalla)	Asesor Área de Comunicación Pública	Mensualmente
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar de ser necesario el procedimientos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.	Procedimiento SAT-P091 Tratamiento de PQRs actualizado	Jefe de Servicio al Cliente	Permanente
	4.2	Realización de informes sobre atención de PQRs en reunión de PNC	Entregar del informe para reunión de PNC	Jefe de Servicio al Cliente	Mensual
	4.3	Revisar y ajustar el manual de participación ciudadana	Manual actualizado de participación ciudadana	Asesor Área de Comunicación Pública	abr-18
	4.4	Revisión de la normatividad que apliquen para la atención de nuestros clientes	Socialización permanente en actualización de normas	Jefe servicio al Cliente	Trimestral
	4.5	Mantener protegida y segura la base de datos de los clientes mediante protocolos de seguridad y acceso a consulta como la actualización de licencias para prevenir ataques informáticos	Protección de Datos Personales de SATENA protegida	Jefe Departamento TI	Permanente
	4.6	Mantener la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Jefe de Control Interno	Permanente
	4.7	Mantener formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal en oficinas y módulos de atención al usuario	Formato de recepción de PQRs en puntos de atención	Coordinador de Servicio al Cliente Administrativo y Operativo	Permanente
	4.8	Mantener el sistema de asignación de números consecutivos para PQRs	Aplicativo PQRs	Jefe Departamento TI	Permanente
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actualizar herramientas para caracterizar los clientes - usuarios	Caracterización de los clientes actualizada	Director Comercial	ene-18
	5.2	Realizar evaluaciones de percepción de los clientes usuarios	Entregar encuestas de satisfacción al año a los usuarios	Jefe de Servicio al Cliente Jefe de Ventas no Presenciales	Enero - julio
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Definir y mantener actualizada la información mínima de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 a la que pueden tener acceso los grupos de interés (información corporativa en web y redes sociales)	Información mínima obligatoria actualizada Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Director Comercial Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecer los mecanismos de interacción para el suministro de información específica (atención al ciudadano y redes sociales) Respuestas a requerimientos consolidados para atención al usuario	Disponibilidad de informes mensuales de PQRs Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Jefe Servicio al Cliente	De acuerdo a solicitudes recibidas
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos que apoyan el proceso de gestión de información: inventario de activos de información, esquema de publicación de información, índice de información clasificada y reservada	Instrumentos actualizados Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Jefe Departamento TI Jefe Oficina Jurídica	Semestral
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Adecuar la pagina WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en pagina web	Jefe Departamento TI	feb-18
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de PQRs	Jefe de Servicio al Cliente	Trimestral
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Iniciativas Adicionales	1.1	Realizar campañas de sensibilización y promoción para la transparencia al interior de la empresa mediante fondos de pantalla sobre el comportamiento en la actuación de los empleados de SATENA	Producción de 6 piezas publicitarias (fondos de pantalla)	Jefe de Comunicación Pública	mensualmente