

EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad:	SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"					
Vigencia:	2020					
Fecha publicación:	4/09/2020					
Ajustes:	V2					
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)	
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Difundir la Política de administración de riesgos, a través de las capacitaciones que tenga proyectada la Entidad.	Difusión de la Política de administración de riesgos Cuatrimestral.	Jefe de Planeación	30/10/2020	Debido a los cambios estructurales de la Oficina Asesora de Planeación, se proyecta la socialización y legalización del documento para el mes de septiembre u octubre, permitiendo que SATENA adapte a totalidad la nueva metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública según la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas – Versión 4" en la cual se incluyen riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Se adjunto manual SAT-M13 MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS V1
	1.2	Evaluar el conocimiento de la Política de administración de riesgos por parte de los funcionarios, a través de las capacitaciones que tenga proyectada la Entidad.	Evaluación cuatrimestral a los funcionarios para la medición del conocimiento de la Política de administración de riesgos	Jefe de Planeación	30/12/2020	Se proyecta evaluar la política para el mes de octubre. Se adjunto manual SAT-M13 MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS V1
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Validar, actualizar y/o identificar nuevos riesgos y consolidar el mapa de riesgos, a través de mesas de Trabajo con los Directivos de los Procesos.	Mapa de riesgos de la Organización.	Jefe de Planeación	30/10/2020	El mapa de riesgos se está actualizando de acuerdo a la nueva metodología de gestión de MIPG y a la identificación de los riesgos de cada uno de los procesos, debido a los cambios estructurales de la Oficina Asesora de Planeación, se proyecta la socialización y legalización del documento para el mes de septiembre u octubre, permitiendo que SATENA, adapte a totalidad la nueva metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Se adjunto manual SAT-M13 MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS V1

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
---------------	-------------	-----------------	-------------	------------------	--

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3. Consulta y divulgación	3.1	Presentar a la alta dirección la propuesta del mapa de riesgos para su aprobación.	Mapa de riesgos aprobado.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	30/10/2020	Debido a la situación del COVID-19 se proyecta para el mes de septiembre u octubre.
	3.2	Publicar el Mapa de Riesgos en la Intranet de la Entidad.	Mapa de Riesgos publicado en la Intranet de la Empresa.	Departamento T.I.	30/10/2020	Se mantiene el Mapa de Riesgos de T.I en la intranet el cual puede ser consultado en el siguiente link: http://intranet.satena.com.co/Portals/0/MOD_Documentos/Desarrollo%20Organizacional/MAPA%20DE%20PROCESOS/Proceso%20Estrat%C3%A9gico/Departamento%20de%20T.I/Mapa%20de%20Riesgos/MAPA%20DE%20RIESGOS%20DTI%20X%20COVID-19%20V2%20DEPTO%20TI-%20FIRMADO.pdf?ver=2020-05-06-105748-287&timestamp=1598979421806 A la oficina de Planeación le corresponde realizar la publicación del mapa de Riesgos en la intranet Para mitigar los posibles ataques informáticos, el Departamento de T.I realiza mantenimientos preventivos a los servidores, tal como el realizado el 19 de julio/2020, y como evidencia se cuenta con la lista de verificación SAT-F551, adjunta en el correo de respuesta.
	3.3	Socializar el nuevo mapa de riesgos a los funcionarios, a través de las capacitaciones que tenga proyectada la Entidad.	Socialización del Mapa de Riesgos.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	30/09/2020	El manual de riesgos de corrupción ya se encuentra finalizado, pero debido a los cambios estructurales de la Oficina Asesora de Planeación, se proyecta la socialización y legalización del documento para el mes de septiembre. Se adjunto manual SAT-M13 MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS V1
4. Monitorio y revisión	4.1	Efectuar Monitoreo y Revisión trimestral al mapa de riesgos.	Informe de seguimiento del mapa de riesgos.	Líderes de Proceso.	30/10/2020	Esta actividad promueve el autocontrol, por lo que es responsabilidad de cada proceso (con riesgos de corrupción). Se aclara que el alcance de la actividad es la gestión del riesgo de corrupción, más no todos los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (en adelante PAAC). Se realiza seguimiento trimestral al monitoreo del Mapa de Riesgos. Hubo cambio debido a la situación ocasionada por el COVID-19, éste de tiene con corte 30 de junio/2020 ya que el seguimiento es trimestral
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento (evaluación independiente) a la gestión de los riesgos.	Informe cuatrimestral de síntesis de la gestión del riesgo.	Jefe de la Oficina de Control Interno	31/08/2020	Se ejecuta el seguimiento cuatrimestralmente a través del Mapa de riesgos subido a la Intranet.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)	
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
1. Antitrámite	1.1	En reunión de fecha 05 de agosto de 2016 "Aplicabilidad GEL en SATENA" cuyo objetivo era establecer y determinar el alcance y aplicabilidad de todos los componentes del GEL a nuestra organización, cuyos asistentes, Dra. Claudia Guerrero líder acompañamiento Gobierno en Línea, Dra. Myriam Díaz como líder acompañamiento DAFP y Directivos de SATENA, mediante Acta N°5 en el numeral 4 "Racionalización de Trámites", la Dra. Claudia Guerrero líder acompañamiento GEL del MINTIC explica que la "Compra de Tiquete Electrónico", "Transporte de Carga Aeropuerto-Aeropuerto" y "Web Check in" son Servicios que presta SATENA y NO Trámites; por tanto ratifica que a SATENA no le aplica los siguientes componentes del GEL: Trámites, Racionalización de Trámites, y Ventanilla Única.			Acta No. 05 del 5 de agosto de 2016 https://drive.google.com/file/d/1QOnPzP0csOBr6bcmvE6dRVS10aotyJuz/view?usp=sharing	
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)	
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	De acuerdo a la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano" Versión 2 de 2015 emitido por la Presidencia de la Republica, página 29 Literal A "Elementos de la Rendición de Cuentas" Párrafos 5 y 6. Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas. "Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales". Sobre el particular, Función Pública, en concepto emitido el 3 de agosto de 2015, señaló: "(...)En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán	Informe de gestión Semestral.	Oficina Asesora de Planeación Jefe Publicidad y Mercadeo Jefe Comunicación Pública	15/09/2020	De acuerdo a lo explicado en las actividades el respectivo informe de gestión del primer semestre de 2020 en septiembre de 2020. Una vez sea compratido el mismo a la Dirección Comercial de SATENA sera publicado por los diferentes medios dispuestos por la aerolínea (página web, redes

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<p>2.1 atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...)."</p> <p>Por lo anterior, SATENA no esta obligada a elaborar una estrategia de rendición de cuentas. Más, sin embargo, SATENA presentará informes de Gestión de forma semestral a la ciudadanía a través de su Página web y redes sociales.</p>		Departamento T.I.		sociales etc).
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<p>3.1</p>				
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<p>4.1 Realizar 2 encuestas al año referente a la gestión.</p>	Identificación de necesidades de la comunidad.	Dirección Comercial Dirección Aeropuertos	30/06/2020	<p>Teniendo en cuenta que las encuestas de satisfacción del cliente se realizaban a través del Call Center contratado por SATENA el cual estuvo en funcionamiento hasta el mes de marzo de 2020, a la fecha no se cuenta con una herramienta para dar continuidad a esta gestión, una vez se de inicio al nuevo Call Center propio de SATENA se retomará esta labor que tuvo que detenerse por la pandemia COVID-19.</p> <p>La Dirección de Aeropuertos Nacionales junto al área de Servicio al Cliente creó una encuesta de satisfacción al cliente que se encuentra cargada en la intranet como SAT-F550; que será compartida en la página web de SATENA. Debido a la contingencia sanitaria presentada por el COVID-19, se reinicia la operación Aérea el 01 de septiembre del presente año donde a partir de la fecha se realizará trnato por la página web como de manera física y aleatoria a los pasajeros para complementar.</p> <p>Una vez se tenga la información consolidada, la Dirección de Aeropuertos Nacionales junto con el área de Servicio al Cliente las evaluará al finalizar el II semestre del 2020.</p>

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
---------------	-------------	-----------------	-------------	------------------	--

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)	
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Implementar Estrategias que permitan disminuir los indices de PQRs.	Sensibilizaciones al Personal que hace parte de la Cadena de Servicio al Cliente.	Director Aeropuertos Nacionales	31/08/2020	Se realizaron las capacitaciones virtuales de modelo de servicio por parte de la Coordinadora Nacional de Servicio al Cliente a todo el personal que conforma la Dirección de Aeropuertos Nacionales con actas No. 13-25-26-27 que reposan en la oficina de la Dirección de Aeropuertos. Se adjunta ACTA 13 CAPACITACIÓN VIRTUAL MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE
	1.2	Control de la Asignación Presupuestal, dando cumplimiento a las Estrategias de las normas del Servicio al Cliente.	Informe Ejecución presupuestal.	Director Aeropuertos Nacionales	Mensual	Debido a la emergencia sanitaria COVID-19 el presupuesto que se proyectado para los meses de enero a agosto no fue comprometido en su totalidad, por esta razón se realizaron dos decrementos con Oficio SATDAN No.120 y SATDAN No. 118 que corresponden a las cajas menores de la Dirección de Aeropuertos Nacionales excepto Bogotá, y la liberación de dinero del proveedor Marcapasos S.A.S. de Bogotá, Quibdó y Rionegro. Se está realizando un análisis con la proyección de vuelos que se tiene para los meses de septiembre a diciembre del 2020 para saber el presupuesto que se gastará en el Centro Gestor Aeropuerto.
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar capacitaciones sobre los servicios de la Aerolínea a los agentes del Call Center .	Capacitación Semestral.	Director Comercial	30/06/2020	Desde el inicio de la cuarentena en Colombia 25/03/2020, SATENA no cuenta con un proveedor del Call Center ya que el contrato se dio por terminado, sin embargo se está implementando desde el 01 de Septiembre de 2020 el nuevo Call Center propio de SATENA y una vez se cuente con el personal se realizarán las capacitaciones respectivas.
	2.2	Actualización Permanente de la información de datos de contacto, de oficinas y puntos de venta de SATENA en la pagina web.	Información Actualizada.	Director Comercial	Permanente	La información de oficinas se actualiza permanentemente, una vez se generan cambios, la información se encuentra publicada en la página web de Satena: https://www.satena.com/comercial/oficinas/
	2.3	Mantener actualizadas las etiquetas de texto y de voz en la pagina Web, para facilitar el acceso a personal invidente.	Actualización Permanente de las Etiquetas de Texto y de Voz.	Jefe Departamento TI	Permanente	Para la vigencia 2020 se efectuó el diseño de una nueva página web, la cual contempla los principales aspectos, se encuentra en permanente desarrollo de otros aspectos. El manejo de texto y voz dirigido a invidentes se puede hacer a través del comando Narrador en pantalla. A la fecha se han mantenido mejoras en el portal.
	2.4	Garantizar el funcionamiento de la aplicación que permita el manejo de las PQRSD.	Aplicativo PQRSD	Jefe Departamento TI	Permanente	Con el nuevo diseño de la web, se realizó la fase I del aplicativo de PQRSD, donde el usuario puede colocar su novedad, la cual es recepcionada por SATENA y tramitada su respectiva respuesta dentro de los términos de ley. Los nuevos desarrollos a la web quedaron suspendidos debido a que no se cuenta con personal suficiente que trabaje en ese diseño.
	2.5	Validar y/o Reevaluar los Niveles de Servicio del Call Center (Estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuarios atendidos), con el objeto de aplicar los correctivos necesarios.	Reporte de Acciones a Implementar.	Director Comercial	30/06/2020	Desde el inicio de la cuarentena en Colombia 25/03/2020, SATENA no cuenta con un proveedor del Call Center ya que el contrato se dio por terminado, sin embargo se está implementando desde el 01 de Septiembre de 2020 el nuevo Call Center propio de la Aerolínea y una vez se inicie su operación se evaluarán los niveles de servicio.
	2.6	En todas las Agencias Comerciales, Puntos de Venta y Aeronaves Fomentar el uso de los formatos aprobados para las PQRs Manuales y la Línea Telefónica del Supervisor de Servicio.	Tener en todas las Agencias y Puntos de Ventas "Habladores y/o Comunicadores" de manera Estandarizada.	Director Aeropuertos Nacionales	Permanente	Se implementaron los habladores en Bogotá y todas las Bases SATENA donde se cuenta con la información telefónica para comunicación directa con Servicio al Cliente, ahora al inicio de operación que contamos con la nueva ruta EOHBAQ se envía un hablador donde contiene la información mencionada anteriormente.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
	2.7	Crear la Guía "Protocolo de servicio al cliente" con lineamientos para todos los canales como contribución orientado a garantizar la calidad y cordialidad en la atención.	Guía "Protocolo de servicio al cliente" divulgada (de acuerdo a lineamientos del SAT-P03)	Director Aeropuertos Nacionales	30/06/2020	La Dirección de Aeropuertos Nacionales junto al área de Servicio al Cliente realizó el Manual Protocolo de Servicio al Cliente SAT-M87 compartido en la intranet y en la página web de satena https://www.satena.com/ - atención al usuario - Protocolo de Servicio al Cliente. https://satena.com/usuario/protocolo-servicios/ https://satena.com/viewer.php?id=168&&risk=%27YUhSMGNITZMeTi6WVhSbGJtRXVZMjI0TDJSdlkzVnRaVzUwYjNNdIptbHNaWE12VTBGVUxVMDROMTIOUVU1V1FVeGZXVjIRVWVs5VVQwTIBURTImUkVWZIUwVINWa2xEU1U5ZIFVeGZRMHhKUIU1VVJWOVdNUzV3WkdZPQ==%27
3. Talento Humano	3.1	Elaborar e Implementar Programa de Capacitación sobre Servicio al Cliente, con Objetivos, metas e Indicadores.	Programa de Capacitación Servicio al Cliente. Implementación Programa.	Director Aeropuertos Nacionales	30/06/2020	Se viene realizando capacitaciones virtuales con el personal de Aeropuertos Nacionales para mejorar el servicio al cliente con el fin de fortalecer las competencias para el desarrollo de sus funciones de cara al Usuario, en el mes de mayo se realizó un curso virtual de Lenguaje Claro para Servidores Públicos, dictado por el DNP (Departamento de Planeación Nacional), Se desarrollaron jornadas de sensibilización para la atención de usuarios y/o clientes con discapacidad esta charla fue realizada el 17 y 25 de junio de 2020. acta No. 22 Se adjunta soporte ACTA 22 TRATO A PERSONAS DISCAPACITADAS
	3.2	Realizar Análisis y Retroalimentación del Cumplimiento de Objetivos y Metas del Programa	Informe del Análisis	Director de Talento Humano Director de Aeropuerto Nacionales	30/06/2020	Se han realizado diferentes capacitaciones para fortalecer la atención al usuario y al ciudadano, con el fin de desarrollar las habilidades en los funcionarios y generar mejor atención a todo tipo de población. (Lenguaje Claro, personal con discapacidad, Lenguaje de señas). Se adjuntan evidencias de Soporte Capacitación Ley Tratamientos de Datos y Soportes lenguaje claro y personas con discapacidad. Por parte de la Dirección de Aeropuertos, se seguirán realizando capacitaciones virtuales implementando el modelo de servicio y procedimientos de Aeropuerto a partir de la reapertura de los vuelos Nacionales.
	3.3	Evaluar y Estandarizar los códigos de Integridad, Buen Gobierno y Ética de la empresa.	Código Estandarizado. Programa de Sensibilización del Código.	Director de Talento Humano	30/03/2020 Permanente	Se están incluyendo (en su gran mayoría) los valores del código de integridad, dentro del Manual de Funciones como Competencias Transversales, específicas o por nivel jerárquico, con el fin que los funcionarios de SATENA, dentro su ejercicio y desarrollo de las funciones se pueda evaluar el grado de aplicación de los mismo en su desempeño

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)	
4. Normativo y procedimental	4.1	Realizar informes Trimestrales de atención a PQRS en cumplimiento de la Directiva Ministerial 42222-2016 al GSED.	Informe publicado en sitio web y envío al GSED.	Oficina Asesora de Planeación	15/07/2020 15/10/2020	<p>Teniendo en cuenta, la decisión tomada por la Vicepresidencia de SATENA, a la fecha no se están llevando a cabo reuniones de PNC, no obstante, el área de Servicio al Cliente de SATENA proyecta mensualmente los informes requeridos por las autoridades que ejercen supervisión del tema (Aeronáutica Civil - GSED).</p> <p>https://www.satena.com/conocenos/informes/solicitudes-acceso/</p> <p>https://www.satena.com/viewer.php?id=714&&rlsk=%27YUhsMGNITZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOxpMMmx1Wm05eWJXVnpMM052YkdsamFYUjFaR1Z6TFdGalkyVnpieTh5TURJd0x6QXhMVk5sY0MweU1ERTVMVEF5TFUxaGNpMHINREI3TDFQOIZGOudNemcxWDBsT1JrOVNUVVZmVTA5TVNVTKpWRIZFUZOZJFVmZRVU5EUIZOUFgwRmZURUZmU1U1R1QxSk5RVU5KVDA1ZIFWOU5RVkphVDE4eU1ESXdMbkJrWmc9PQ=%27</p> <p>La Oficina Asesora de Planeación, en cumplimiento de la Directiva 42222 del Ministerio de Defensa, está consolidando el informe trimestral que debe ser enviado a dicha Entidad a más tardar el 15 de octubre de 2020. Los informes de los primeros dos trimestres se encuentran en la página web en el siguiente link:</p> <p>https://www.satena.com/conocenos/informes/uso-canales/</p>
	4.2	Realizar informe Semestral sobre PQRS.	Informe publicado en sitio web de SATENA.	Jefe de la Oficina de Control Interno	5/07/2020	<p>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS correspondientes al primer semestre de 2020</p> <p>https://satena.com/conocenos/informes/pqrs/</p> <p>https://satena.com/viewer.php?id=99&&rlsk=%27YUhsMGNITZMeTi6WVhSbGJtrXVZMjI0TDJSdlkzVnRaVzUwYjNNdmFXNW1iM0p0WihNdmNIRnjeTh5TURJd0wxTKJWRU5KVGIBdEIEQXpPU0JUUVZSRIRrRWdTVTvhVDFKTUJQIFVvkPUUkNCSkIGTkZUuZiUUVZSRFNVNWNRE01WDBsT1JrOVNUVVZmVUZGU1UwUmZTVjiUUUxZk1qQXINQzV3WkdZPQ=%27</p>
	4.3	Revisión de la Normatividad que apliquen para la atención de nuestros clientes.	Socialización permanente en actualización de normas	Director de Aeropuerto Nacionales	Permanente	<p>Se han realizado capacitaciones y retroalimentaciones virtuales al personal de la Dirección de Aeropuertos Nacionales de los procedimientos de Aeropuerto con actas No. 13-14-15 actualización de procedimientos enviados a los correos corporativos. Así mismo, a las Agencias Comerciales para su respectiva retroalimentación con su personal a cargo.</p> <p>Se adjunta soporte ACTA 13 CAPACITACIÓN VIRTUAL MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE</p>

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
4.4	Aplicar la ley 1581 de 2012 que trata de "Protección de Datos Personales"	Informar a los clientes la aplicabilidad de lo establecido en la Ley 1581 de 2012.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuerto Nacionales Área de Seguridad Aeroportuaria Jefe Departamento TI Agencias Comerciales	Permanente	<p>La Dirección de Talento Humano para apoyar la gestión de cumplimiento de la ley 1581 de 2012, organizó una capacitación virtual para los funcionarios de SATENA EL 12 DE JUNIO/2020, la cual fue dictada por la SIC, las evidencias reposan en la Dirección de talento Humano. Se adjunta documento "Soporte Capacitación Ley Tratamientos de Datos".</p> <p>La Dirección de Aeropuertos también participó en dicha capacitación que esta soportada en el acta No. 23, de igual manera en la página web de SATENA contamos con Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</p> <p>https://satena.com/conocenos/transparencia/ https://satena.com/viewer.php?id=273&&risk=%27YUhsMGNITZMeTI6WVhSbGJtRXVZMjI0TDJSdlkzVnRaVzUwYjNNdlkyOXIjRzI5WVhScGrtoHZjRzIzYVhScFkyRXRaR1V0YUdGaVpXRnpMV1JoZEdFdE1EWXdOVEI3TWpBdWNHUm0=%27</p>
4.5	Realizar evaluaciones de percepción de los clientes a través de encuestas.	Cuantificar la Percepción de los usuarios. Implementar Acciones que Mejoren la Percepción del Cliente.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuerto Nacionales	15/08/2020 20/10/2020	<p>Las encuestas de Satisfacción de Cliente, se realizan por el Call Center, una vez se de inicio a las operaciones del nuevo Call Center de satena se retomará esta labor, ya que en el momento Satena no cuenta con una herramienta para tal fin.</p> <p>Las acciones que se han implementado en la Dirección de Aeropuertos Nacionales en cuanto a la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio al cliente han sido capacitaciones y charlas virtuales de modelo de servicio acta No. 26. Se adjunta soporte ACTA 26 MODELO DE SERVICIO AL CLIENTE AGENCIAS COMERCIALES GRUPO 1</p>

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
---------------	-------------	-----------------	-------------	------------------	--

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Garantizar el Cumplimiento de los requisitos Establecidos en la Ley 1712 de 2014.	Verificar los Requisitos en la Pagina WEB.	Directores Jefes de Departamento y Jefes de Oficina	Permanente	Con el apoyo de la Alta Dirección, el Departamentode T.I emitió la "Circular No.02" el 06 de abril/2020, donde se encuentran descritas las actividades, responsables y frecuencias, de publicación de la información en la web, de forma que cada dependencia debe estar revisando y allegando a T.I la información a publicar. Adicionalmente en el mes de abril T.I realizó seguimiento a la información publicada y solicitó a los responsables allegar y actualizar la información de la web que presentara inconsistencias. Se adjunto circular
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Atender en su totalidad los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía a través de medios electrónicos o medios físicos.	Cumplimiento de los Tiempos Establecidos en guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano" Versión 2 de 2015 emitido por la Presidencia de la Republica, página 41 "Descripción de terminos y lineamientos Especiales en el trámite de las Peticiones".	Director de Aeropuerto Nacionales	Permanente	A partir del 01 de Julio al 31 de agosto se han manejado 108 solicitudes requeridas por pasajeros enviadas al correo, las cuales han sido contestadas a través de certificaciones. De igual manera de lunes a viernes se realizan las verificaciones de las solicitudes que son dirigidas al area de Servicio a Cliente, para ser analizadas y de acuerdo con su contenido (queja, reclamo; sugerencia, contacto), se les da el tratamiento correspondiente y la respuesta respectiva en los terminos de Ley. Se adjunta soporte REQUERIMIENTOS
3. Elaboración de 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	Jefe Departamento TI Jefe Oficina Jurídica	Permanente.	Esta información se encuentra actualizada, se adjuntan links: Inventario de activos de información: https://www.satena.com/viewer.php?id=739&&risk=%27YUhsMGNIITZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOXpMMIpwYkdWekwzSmxaMmx6ZEhKdlyUmXYMkZqZEdsMmlzTmZjMkYwWlc1aExuQmtaZz09%27 Esquema de publicación de información: https://www.satena.com/viewer.php?id=916&&risk=%27YUhsMGNIITZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOXpMMIpwYkdWekwyVnpjWfZsYldGZmNIVmliR2xqVdOcGlyNWZhVzVtYjNkDfIXTnBiMjR1Y0dSbQ==%27 Índice de información clasificada y reservada: https://www.satena.com/viewer.php?id=384&&risk=%27YUhsMGNIITZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOXpMMIpwYkdWekwybHVvR2xqWiy5a1pWoxBibVp2Y20xaFkybHZibDIqYkdGemFXWnBZMKZrWVY5eVpYtmxjblpoWkFdWNHUm0=%27

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Generar un informe semestral de las 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 Solicitudes de Acceso a la Información Pública.	Oficina Jurídica. Director de Aeropuerto Nacionales. Director Comercial. Dirección Talento Humano.	13/03/2020 15/10/2020	Se tiene publicado a la fecha, los informes de PQR 's de los tres primeros trimestres del año, en el link: https://www.satena.com/conocenos/informes/solicitudes-acceso/ https://www.satena.com/viewer.php?id=586&&risk=%27YUhSMGNITTZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOXpMMmx1Wm05eWJXVnpMM052YkdsamFYUjFaR1Z6TfdGalkyVnpieTh5TURJd0x6QXhMVk5sY0MweU1ERTVMVEF5TFUxaGNpMHINREI3TDFQIZGOUdNemcxWDBsT1JrOVNUVVZmVTA5TVNVTkpWRIZFUIZOZJFVmZRVU5EUIZOUFgwRmZURUZmU1U1R1QxSk5RVU5KVDA1ZIFWOU5RVkphVDE4eU1ESXdMbkJrWmc9PQ==%27 Adicional en la Dirección de Talento Humano hay un Drive con el fin de consolidar la gran parte de los requerimientos que son allegados a la Dirección y la asignación de tiempos de respuesta, responsables y quien solicita o remite la información, lo que permite generar una trazabilidad
OBSERVACIONES:	- En el componente 1, subcomponente 5. 5. Seguimiento (fila 15) se cambia la periodicidad de semestral a cuatrimestral debido a que el seguimiento y/o monitoreo al mapa de riesgos se realiza junto con esta evaluación del PAAC.				
	- En el componente 5, subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública (fila 49) se cambia la periodicidad de trimestral a semestral debido a que dicho informe se realiza cada 6 meses. - Así mismo se cambia la fecha programada que estaba para los días 17/07/2020 y 16/10/2020 quedando para los días 13/03/2020 y 15/10/2020				