

EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:		SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"			
Vigencia:		2020			
Fecha publicación:		V.O			
Ajustes:		V.O			
COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA
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 administración de riesgos Cuatrimestral.	Jefe de Planeación	30/12/2020
	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
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 entidad.	Jefe de Planeación	29/02/2020
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	18/03/2020
	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.	30/03/2020
	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	30/12/2020
4. Monitoreo y revisión	4.1	Efectuar Monitoreo y Revisión trimestral al mapa de riesgos.	Informe de seguimiento del mapa de riesgos.	Líderes de Proceso.	30/06/2020 30/09/2020 30/12/2020
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento (evaluación independiente) a la gestión de los riesgos.	Informe semestral de síntesis de la gestión del riesgo.	Jefe de la Oficina de Control Interno	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020
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.			
COMPONENTE 3: Rendición de cuentas					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	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"				
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1.1		Informe de gestión Semestral.	Oficina Asesora de Planeación	24/07/2020
	2.1			Jefe Publicidad y Mercadeo	24/01/2021
	3.1			Jefe Comunicación Pública	

3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas		comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán 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 atender las disposiciones legales existentes en materia de		Jefe Comunicación Función Pública Departamento T.I.	
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar 2 encuestas al año referente a la gestión.	Identificación de necesidades de la comunidad.	Dirección Comercial Dirección Aeropuertos	30/06/2020 30/11/2020
COMPONENTE 4: Atención al ciudadano					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
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	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020
	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
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 30/12/2020
	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
	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
	2.4	Garantizar el funcionamiento de la aplicación que permita el manejo de las PQRSD.	Aplicativo PQRSD	Jefe Departamento TI	Permanente
	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	30/03/2020 30/06/2020 30/09/2020 30/12/2020
	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
	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	28/02/2020
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	30/03/2020 31/12/2020
	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	30/03/2020 30/06/2020 30/09/2020 30/12/2020
	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.

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	15/01/2020 15/04/2020 15/07/2020 15/10/2020
	4.2	Realizar informe Semestral sobre PQRS.	Informe publicado en sitio web de SATENA.	Jefe de la Oficina de Control Interno	5/01/2020 5/07/2020
	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
	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
	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	20/02/2020 20/10/2020
COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso de la Información					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
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
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
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.
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe Trimestral 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.	13/04/2020 17/07/2020 16/10/2020 30/01/2021

Bogotá, D.C, enero 27 de 2020

PARA: Jefes Oficinas Asesoras
Jefes de Departamentos
Directores

DE: Presidencia

ASUNTO: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC

Siguiendo instrucciones de la Presidencia de la Republica y en atención al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 la Presidencia de SATENA presenta el documento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC 2020 para su implementación y reporte de los informes respectivos en los medios establecidos por dicha Ley.

Por lo anterior se solicita que el mencionado Plan sea socializado a todos los funcionarios a su cargo.

Cordialmente,

Original Firmado por
Coronel, FRITZ MUÑOZ CORDERO
Presidente (e)