

EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"
Vigencia:	2021
Fecha publicación:	10/05/2021
Ajustes:	V1

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

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR 2021)
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 mediante un medio visual a los directivos y funcionarios semestralmente de acuerdo a la actualización de la guía de administración del riesgo versión 5.	Jefe de Planeación	31/03/2021	Los procesos de SATENA tienen sus mapas de riesgos y las evaluaciones se consolidan en concordancia con el PAAC; la metodología sobre riesgos está documentada con procedimientos, y formatos. Sin embargo, se está trabajando en la actualización con la nueva guía "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - Diciembre de 2020" por lo que se vio la necesidad que esta actividad se lleve a cabo a principios del segundo semestre de 2021.
	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 semestral a los funcionarios para la medición del conocimiento de la Política de administración de riesgos a través de formulario de Google.	Jefe de Planeación	16/04/2021	Los procesos de SATENA tienen sus mapas de riesgos y las evaluaciones se consolidan en concordancia con el PAAC; la metodología sobre riesgos está documentada con procedimientos, y formatos. Sin embargo, se está trabajando en la actualización con la nueva guía "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - Diciembre de 2020" por lo que se vio la necesidad que esta actividad se lleve a cabo a principios del segundo semestre de 2021.
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 actualizado.	Jefe de Planeación	30/04/2021	Los procesos de SATENA tienen sus mapas de riesgos y las evaluaciones se consolidan en concordancia con el PAAC; la metodología sobre riesgos está documentada con procedimientos, y formatos. Sin embargo, se está trabajando en la actualización con la nueva guía "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - Diciembre de 2020" por lo que se vio la necesidad que esta actividad se lleve a cabo a principios del segundo semestre de 2021.
3. Consulta y divulgación	3.1 Presentar a la alta dirección la propuesta del mapa de riesgos para su aprobación.	Mapa de Riesgos aprobado a través de acta.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	30/04/2021	En la medida que se concluya el subcomponente dos, Construcción del Mapa de Riesgos, al interior de los procesos se mejorará la metodología sobre riesgos y controles. De esta manera esta meta se materializará a mediados del segundo semestre de 2021.
	3.2 Publicar el Mapa de Riesgos en la Intranet de la Entidad.	Mapa de Riesgos publicado en la Intranet de la Empresa.	Oficina Asesora de Planeación Departamento de T.I.	7/05/2021	El Mapa de Riesgos de los procesos se encuentran publicados en la intranet el cual puede ser consultado en el siguiente link: http://intranet.satena.com.co/DesarrolloOrganizacional/MapaProcesos/ProcesoEstrat%C3%A9gico.aspx?folderId=245&view=gridview&pageSize=10 Para mitigar los posibles ataques informáticos, el Departamento de T.I realiza un nuevo mantenimiento preventivo a los servidores en los meses de febrero, marzo y abril del 2021 para lo cual se adjunta evidencia (LISTAS DE VERIFICACIÓN V1 MATTO SERVIDORES). 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=1620403900874

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR 2021)
	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 mediante correo electrónico.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	7/05/2021	Los mapas de riesgos y las evaluaciones se consolidan al interior de los procesos. Un modo de consulta y socializar es por medio de la intranet, donde cada funcionario de SATENA a nivel nacional lo puede consultar y poner en práctica sus acciones y controles.
4. Monitoreo y revisión	4.1	Efectuar Monitoreo y Revisión al Mapa de Riesgos.	Informe de seguimiento del Mapa de Riesgos.	Líderes de Proceso	30/06/2021 30/11/2021	Al interior de los procesos de SATENA se realizan las evaluaciones en el formato SEGUIMIENTO Y/O MONITOREO A LA GESTIÓN DEL RIESGO, CÓDIGO: SAT-F505, con corte 30 de abril del 2021. Las evidencias de las evaluaciones reposan en los archivos y carpetas del área Desarrollo Organizacional.
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento (evaluación independiente) a la gestión de los riesgos.	Informe de síntesis de la gestión del riesgo.	Jefe de la Oficina de Control Interno	30/06/2021 30/11/2021	La Oficina de Control Interno con el acompañamiento de la primera y segunda línea de defensa, realizará la evaluación correspondiente, siguiendo los parámetros del Departamento Administrativo de la Función Pública y la política de Riesgos interna de SATENA.

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1. Antitramite	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 de Aeropuerto a 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/1QOnPzP0csOB6r6bcmvE6dRVS10aotyJuz/view?usp=sharing
----------------	-----	--	--	--	--	--

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR)
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 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", SATENA procede a emitir el oficio SATPRE No. 1233 del 13 de octubre de 2020 consultando a la procuraduría el alcance del parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, del plan de "Rendición de Cuentas".				
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1.1 2.1 3.1	La Procuraduría delegada para la defensa del patrimonio público, la transparencia y la integridad ante dicha	Informe de gestión anual publicado en la página web.	Oficina Asesora de Planeación Jefe Mercadeo y Publicidad Departamento de T.I.	29/01/2021	Informe de gestión de la vigencia 2020 publicado en la intranet. https://satena.com/conocenos/informes/informe-anual/ https://satena.com/viewer.php?id=583&&risk=%27YUhSMGNITZMeTi6WVhSbGJtRXVZMjI0TDJSdlkzVnRaVzUwYjNndmFXNW1iM0p0WlhNdmFXNW1iM0p0WlIMxaGJuVmhiQzh5TURJd0wwbHVabTl5YldvdlNVNUdUMUpOUjY5RVJWOUhSvk5VU1UvTWdVNWZnakF5TUM1d1pHWT0=%27

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR 2021)
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas		<p>consulta, emite la siguiente respuesta: “SATENA deberá, de acuerdo con sus normas propias, elaborar una herramienta que haga las veces del Plan de rendición de cuentas con el fin de garantizar esta información a la ciudadanía.”</p> <p>De acuerdo a lo anterior, la alta dirección de la compañía establece como herramienta de rendición de cuentas para la difusión de la información, el informe de gestión anual publicado en la página web mediante el link https://www.satena.com/conocenos/informes/informe-anual/ y divulgado a través de las redes sociales.</p>				
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuestas referentes a la gestión.	<p>Realizar un informe trimestral con el fin de cuantificar por medio de encuestas la percepción y satisfacción de los usuarios. Estas encuestas serán enviadas vía correo electrónico a los diferentes clientes de la aerolínea. Con los resultados y análisis, se genera un plan de acción y de mejora continua.</p>	Dirección Comercial Dirección de Aeropuertos Nacionales	15/04/2021	<p>De acuerdo a lo establecido se presentó informe del resultado de las encuestas del primer trimestre de 2021, de las cuales se obtuvo una calificación promedio de 4,43 sobre 5, correspondiente a la percepción y satisfacción de los usuarios sobre la aerolínea. dicha información fue remitida a la oficina de desarrollo organizacional el 06 de abril de 2021. La muestra corresponde sobre 3202 Usuarios que contestaron la encuesta en el primer trimestre. Se adjunta oficio SATCM No. 0517 y presentación en pdf resultados de la encuesta.</p>

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR)
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Implementar Estrategias que permitan disminuir los índices de PQRSD.	<p>Sensibilizaciones al Personal que hace parte de la Cadena de Servicio al Cliente. Informe trimestral de capacitaciones.</p>	Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente 30/03/2021	<p>En busca de disminuir los índices de PQRSD la Dirección de Aeropuertos realizó las siguientes actividades:</p> <p>A. Se realizaron 10 capacitaciones los días 28 de enero, 18 de febrero, 25 febrero y 11 de marzo, 26 marzo al personal de la Dirección de Aeropuertos Nacionales y a personal de TCP, Call center y agencias comerciales, en temas relacionados con Modelo de servicio, estrategias de servicio que se implementaran para el año 2021, Plus de SATENA, socialización de resultados de la encuesta Fidelity.</p> <p>B. Los funcionarios de la Dirección de Aeropuerto Nacionales, con el fin de fortalecer las competencias para el desarrollo de sus funciones de cara al Usuario, se participo el día 06 de abril en una capacitación de Lengua de Señas para personal con discapacidad auditiva dictado por la Fundación Mi mundo ideal, permitiendo mejorar las habilidades para la atención incluyente a nuestros Usuarios.</p> <p>C. Se desarrollo una sensibilización el día 15 de febrero para la atención de usuarios y/o clientes con discapacidad visual, por parte de la Dirección de Aeropuertos Nacionales, esto con el fin de familiarizarnos más con aquellas personas que requieran una atención diferente, y así, seguir prestando un buen servicio a nuestros clientes en el día a día.</p> <p>Como estrategia adicional para la vigencia de 2021, se pretende dar inicio al proyecto denominado " GRUPO DE LIDERES DE SERVICIO", con el cual se busca disminuir aún más los índices de insatisfacción del Usuario.</p> <p>Se adjunta actas de las capacitaciones mencionadas.</p>

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR 2021)
	1.2 Control de la Asignación Presupuestal dando cumplimiento a las Estrategias de las normas del Servicio al Cliente.	Informe Ejecución presupuestal relacionado con el resarcimiento e indemnizaciones entregadas a los usuarios y manejo de cajas menores.	Director de Aeropuertos Nacionales	Mensual	<p>Durante la vigencia del 2021 fue asignado inicialmente en el Anteproyecto presupuestal la suma de \$114,150.000 para Resarcimiento a pasajeros, \$10.000.000 para Indemnización de pasajeros y \$ 310,500,000 asignados para resarcimientos en las cajas menores de las Bases operacionales, para un total de \$ 434,650,000.</p> <p>Así mismo se está gestionando para la asignación adicional de \$265,000,000 para resarcimiento a pasajeros y \$5,000,000 para indemnización a pasajeros. con el fin de atender el manejo de las cuentas que se pudieran presentar durante el año.</p> <p>Se adjunta informe de separata presupuestal.</p>
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar capacitaciones sobre los servicios de la aerolínea a los agentes del Call Center.	Cronograma e Informe de Capacitación Semestral.	Director Comercial	30/06/2021	Se adjunto oficio SATCM No. 0522, en el cual se informa las capacitaciones realizadas al personal de call center del 01 de enero al 29 de abril de 2021. Adicional, se adjuntan los listados de asistencia que hacen parte de la evidencia, para el mes de julio se presentará un nuevo informe que resuma lo realizado en el primer semestre.
	2.2 Actualización Permanente de la información de datos de contacto, de oficinas y puntos de venta de SATENA en la página web.	Información Actualizada. Oficio de reporte de actualización de manera trimestral a la Oficina Asesora de Planeación y a la Oficina de Control Interno.	Director Comercial Departamento T.I.	Permanente 30/03/2021	<p>De acuerdo a los requerimientos recibidos, el Departamento de T.I. realiza la actualización de la información en la web, está en proceso de entrega y pruebas del módulo de administrador de contenidos, para que Revenue tenga autonomía en la publicación de información. Adicionalmente se da cumplimiento a lo descrito en la circular de responsables en la web, donde T.I. publica pero la responsabilidad se encuentra a cargo de los directores. Se adjunta circular SAT-F192 CIRCULAR TECNOLÓGICA No.04 de 2020 RESPONSABILIDADES WEB- V2.</p> <p>Mientras que para el primer trimestre de 2021 no se realizó actualización alguna a la información correspondiente a la ubicación de las oficinas de SATENA a nivel nacional, la misma se encuentra publicada en la página web. https://www.satena.com/comercial/oficinas/</p>
	2.3 Mantener actualizadas las etiquetas de texto y de voz en la página Web, para facilitar el acceso a personal invidente.	Actualización Permanente de las Etiquetas de Texto y de Voz.	Jefe Departamento de T.I.	Permanente	Para la vigencia 2021 se dio continuidad al diseño de la nueva página web la cual entró a operar a partir del 1 de enero de 2020. Se encuentra en permanente actualización de información comercial y nuevos módulos de acuerdo a los requerimientos de las distintas dependencias de la Organización. Adicional, se realizó una actualización de la estructura de toda la información de Gobierno Digital para dar cumplimiento a las observaciones de la auditoría de la PGN. 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. Desarrollar la Fase II del aplicativo de PQRSD, el cual incluye formularios para solicitud de información, seguimientos y consultas PQRSD.	Jefe Departamento de T.I.	30/08/2021 Permanente	A la fecha y de acuerdo a lo programado para la vigencia, se dio inicio al desarrollo de la fase II del módulo de PQRSD, se están coordinando mesas de trabajo a partir de la primera semana del mes de mayo de 2021.
	2.5 Validar y/o Revaluar 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.	Informe trimestral de resultados y de acciones de mejora implementadas con metas propuestas y su respectivo cumplimiento.	Director Comercial	30/03/2021	Los niveles de servicio del call center de SATENA son evaluados de manera mensual con el fin de tomar decisiones que permitan mejorar la atención, para el primer trimestre se obtuvo una eficiencia en servicio del 90%, que corresponde a la efectividad en la atención de llamadas y servicio. Por lo anterior, como evidencia se adjunta oficio SATCM No. 0520 donde se muestran los resultados y se adjunta archivo en excel de las métricas evaluadas por la operación de call center.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR 2021)
	2.6 En todas las Agencias Comerciales, Puntos de Venta y Aeronaves Fomentar el uso de los formatos aprobados para las PQRSD, Manuales y la Línea Telefónica del Supervisor de Servicio.	Realizar un plan de trabajo donde se expongan y socialicen los documentos, formatos (listado maestro de documentos con la versión vigente) y la línea de atención telefónica del Supervisor de Servicio. Tener en todas las Agencias y Puntos de Ventas "Habladores y/o Comunicadores" de manera Estandarizada.	Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente	Con la finalidad de estandarizar la información de cara al cliente en los habladores de cada aeropuerto, se envió a las bases de SATENA el modelo impreso y a las agencias comerciales con la información del número de contacto a través del cual se atenderán las no formidades relacionadas con la prestación del servicio. La implementación se ha venido socializando constantemente. Se adjunta foto de los habladores ubicados en algunas agencias. Se efectuó un cuadro compartido en Drive para un control de los formatos físicos utilizados para las PQRSDS, con el fin de llevar un consecutivo de los formatos entregados a cada agencia y su utilización. Adjunto cuadro de control de los formatos físicos.
	2.7 Actualizar el "Manual y Protocolo de servicio al cliente" con lineamientos para todos los canales como contribución orientado a garantizar la calidad y cordialidad en la atención.	Mantener actualizado el "Manual y Protocolo de servicio al cliente" divulgada (de acuerdo a lineamientos del SAT-P03)	Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente	Se efectuó actualización de fecha 16 de marzo de 2021 del Manual y Protocolo de Servicio al Cliente, el cual fue socializado a las agencias comerciales en la reunión del 24 de marzo de 2021. http://intranet.satena.com.co/Portals/0/MOD_Documentos/Desarrollo%20Organizacional/MAPA%20DE%20PROCESOS/Proceso%20Aeropuerto/MANUALES/SAT-M87%20MANUAL%20Y%20PROTOCOLO%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20V2.pdf?ver=2021-03-19-171342-010&timestamp=1618932842262 Como soporte se adjunta copia del ACTA N° 93 del 24 de marzo de 2021.
3. Talento Humano	3.1 En los procesos de selección e inducción se debe formar al personal sobre Servicio al Cliente. Elaborar e Implementar Programa de Capacitación sobre Servicio al Cliente, con objetivos, metas e Indicadores de tal manera que todo el personal se identifique dentro de una cultura de servicio y se mantenga actualizado.	Programa de Capacitación Servicio al Cliente. Implementación del Programa e informe semestral de resultados.	Director de Talento Humano Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente 30/06/2021	Entre los meses de enero y abril se realizó capacitaciones de lenguaje de señas al personal de aeropuerto, quienes prestan el servicio al cliente directo, anexo se envían las evidencias de mencionadas capacitaciones. Se está trabajando en el plan de capacitación para el resto de la vigencia. Adicional, se efectuó un Programa de capacitaciones de manera virtual y/o presencial en temas de servicio al cliente al personal de las Agencias Comerciales a nivel nacional. Se anexa oficio SATDAN N°26 sobre el cronograma de visitas y capacitaciones a las agencias comerciales.
	3.2 Realizar Análisis y retroalimentación del cumplimiento de objetivos y metas del Programa de Capacitación.	Informe semestral del Análisis de evaluación de desempeño con enfoque en Servicio.	Director de Talento Humano	Permanente 30/06/2021	Se está construyendo el plan de capacitación para la vigencia 2021, con el fin de realizar capacitaciones de servicio al cliente a todo el personal, donde se incluya la filosofía del servicio, fidelización y experiencias de servicio, dando prioridad al personal de TCP y personal de aeropuerto.
	4.1 Realizar informes Trimestrales de atención a PQRSD en cumplimiento de la Directiva Ministerial 42222-2016 al GSED.	Informe publicado en sitio web y envío mediante correo electrónico al GSED.	Oficina Asesora de Planeación	15/04/2021	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 abril de 2021. El informe del primer trimestre de 2021 se encuentran en la página web en el siguiente link: https://www.satena.com/conocenos/informes/uso-canales/

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR 2021)	
4. Normativo y procedimental	4.2	Realizar informe Semestral sobre PQRSD.	Informe publicado en sitio web de SATENA.	Jefe de la Oficina de Control Interno	15/07/2021	La Oficina de Control Interno con la información que consolida el proceso de Aeropuerto Nacionales, estructura semestralmente el informe sobre PQRSD. El último informe tiene fecha 05 de enero de 2021 SATCIN – 003, INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, SEGUNDO SEMESTRE 2020. Este informe esta publicado en la web de SATENA en el siguiente link: https://www.satena.com/viewer.php?id=116&&risk=%27YUhSMGNITZMeTkZDNjdWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOXpMMmx1Wm05eWJXVnpMM0J4Y25Ndk1qQXINQzIUUVZSRFNVNGdMU0F3TURNZ1UwRIVSVTVCSUVsT1JrOVNUVVVnVUZGU1UwUWdTVWtnVTBWTkwxTkjWRU5KVgW4d01ETmZTVVHVDFKTIJWOVfVvKpUUKy5SINWOVRSVTFmTWpBeU1DNXdaR1k9%27
	4.3	Revisión de la Normatividad que aplique para la atención de nuestros clientes.	Socialización permanente en actualización de Normas.	Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente	El día 05 de febrero de 2021, se efectuó la socialización a nivel Nacional del NORMOGRAMA aplicable al Proceso de Aeropuertos. Se adjunta correo enviado y se adjunta formato SAT-F417.
	4.4	Actualizar los normogramas (formato SAT-F417) de acuerdo a la naturaleza y objetivos de cada proceso de la compañía.	Normogramas actualizados por proceso.	Líderes de Proceso	30/04/2021 Permanente	Los procesos actualizaron su respectivo Normograma en el formato establecido SAT-F417. El registro se conserva al interior de cada proceso.
	4.5	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. Con las respectivas evidencias de la socialización de la información a los clientes y funcionarios internos.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuertos Nacionales Área de Seguridad de la Aviación Civil Jefe Departamento de T.I. Agencias Comerciales	Permanente	Se incluyó el ítem de capacitación sobre la ley 1581 de 2012 dentro del Plan de Transformación Digital para la vigencia 2021, el cual se presentó a la Presidencia. Adicional, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 con respecto a la socialización a los clientes sobre la aplicación de la ley de protección de datos personales, me permito informar: A. La Dirección Comercial en su PBX del Contact Center da información sobre la ley en mención y el pasajero debe autorizar para continuar con la llamada. B. Se encuentra publicada en la página web la política de tratamiento y protección de datos personales de SATENA en el link: https://www.satena.com/viewer.php?id=972&&risk=%27YUhSMGNITZMeTkZDNjdWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWtiMk4xYldWdWRHOXpMMk52Y25CdmNfRjBhWfP2TDNCdmJHbDBhV05oTFdSbExXaGhZbVzOy3kxa1YUhmMVEEYtURVeU1ESXdMbkJrWmc9PQ==%27 C. En el formulario digital de diligenciamiento de PQRSD se solicita la autorización del tratamiento de los datos personales. https://www.satena.com/usuario/quejas/ D. Con el fin de cumplir con la normatividad en los formatos físicos del formato unico de sugerencias, se le esta colocando un sello en la parte posterior del formato, para la firma respectiva del pasajero al interponer una PQRSD. Se anexa foto del Formato.
	4.6	Realizar evaluaciones de percepción de los clientes a través de encuestas.	Realizar un informe trimestral con el fin de cuantificar por medio de encuestas la percepción y satisfacción de los usuarios. Estas encuestas serán enviadas vía correo electrónico a los diferentes clientes de la aerolínea. Con los resultados y análisis, se genera un plan de acción y de mejora continua.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuertos Nacionales	15/04/2021	De acuerdo a lo establecido se presentó informe del resultado de las encuestas del primer trimestre de 2021, de las cuales se obtuvo una calificación promedio de 4,43 sobre 5, correspondiente a la percepción y satisfacción de los usuarios sobre la aerolínea. dicha información fue remitida a la oficina de desarrollo organizacional el 06 de abril de 2021. La muestra corresponde sobre 3202 Usuarios que contestaron la encuesta en el primer trimestre. Se adjunta oficio SATCM No. 0517 y presentación en pdf resultados de la encuesta.
	COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR)	

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR 2021)
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Garantizar el Cumplimiento de los requisitos Establecidos en la Ley 1712 de 2014.	Verificar el cumplimiento de los Requisitos en la página WEB de acuerdo a la circular informativa No. 02 de 2020 Directriz relacionada con "Responsables actualización página web (www.satena.com)".	Líderes de Proceso	Permanente 31/05/2021	Esta información y documentación se actualiza permanentemente de acuerdo a las necesidades y plazos establecidos y de acuerdo a los responsables establecidos en la circular informativa N° 04/2020 Directriz relacionada con "Responsables actualización página web (www.satena.com)". La Oficina de Control Interno con la colaboración del Departamento de Tecnologías de la Información de SATENA, revisó a mediados de marzo de 2021 el punto 7 del link de transparencia de la página de la Aerolínea en lo que respecta a la información que se publica y que es de ley para las Oficinas de Control Interno.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Atender en su totalidad los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía a través de medios electrónicos o 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 términos y lineamientos Especiales en el trámite de las Peticiones".	Director de Aeropuertos Nacionales Oficina Asesora Jurídica Oficina de Control Interno	Permanente	Durante el primer periodo se han recibido un promedio de 3.876 solicitudes (entre peticiones, quejas, reclamos y consultas) a corte del 31 de marzo, relacionadas con la prestación del servicio, las cuales han sido atendidas dentro de los terminos establecidos en la Ley y según el tipo de requerimiento. Adicional, la Oficina de Control en lo corrido del primer cuatrimestre del año, no ha recibido Denuncias por parte de la ciudadanía que comprometa o de indicios de malas prácticas o irregularidades en la administración de los recursos de la Organización.
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 y publicados en la página web.	Jefe Departamento de T.I. Jefe Oficina Jurídica	Permanente	Se hace permanentemente y la información se actualiza de acuerdo a los cambios y actualizaciones que surjan, se publican en la página WEB de SATENA-modulo TRANSPARENCIA-CONTRATACIÓN https://www.satena.com/usuario/contratacion/ MANUAL DE CONTRATACIÓN DE SATENA- MODALIDADES DE CONTRATACIÓN los procesos de selección abierta, Invitación a cotizar y Licitaciones de los servicios a suscribir
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 semestral de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.	Oficina Jurídica Director de Aeropuertos Nacionales Director Comercial Dirección Talento Humano	10/03/2021	Se tiene publicado a la fecha, los informes de PQRSD semestral de septiembre de 2020 a marzo de 2021 en el link: https://www.satena.com/conocenos/informes/solicitudes-acceso/ https://www.satena.com/viewer.php?id=81&&rlsk=%27YUuHSMGNITZMeTkzZDNjdWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWtiMk4xYidWdWRHOXpMmMx1Wm05eWJXVnpMM052YkdsamFYUjFaR1Z6TFdGalkyVnpieTh5TURJeEx6QXhMVK5sY0MweU1ESXdMVTfoY2kweU1ESXhMMU5CVkMxR016ZzFYMGxPUMs5U1RVVmZSRVzmVTA5TVNVTkpWRIZFUIZOJFVzmZRVU5EUIZOUFqwrRmZURUZmU1U1R1QxSk5RVU5KdzVOT1qwTIBUbsE5QVVEsRVFVUIBYMEZmVFVGU1drQHRNakF5TVMxTIFTNXdaR1k9%27 Adicional, En la Dirección de Talento Humano se creó un Drive con el fin de consolidar 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 a cada respuesta. Además., por requerimiento del Departamento de TI, se envía semestral el informe de solicitudes de acceso a la información (se anexa el último informe SAT-F385 INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN - SEP-MAR).
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - INTEGRIDAD						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (ENE, FEB, MAR, ABR)
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisar y Estandarizar los Códigos (de Integridad y de Ética) de la Empresa.	Código Estandarizado. Programa de Sensibilización del Código.	Director de Talento Humano	Permanente	Dentro del plan de bienestar se está desarrollando la socialización del código de integridad y de ética para iniciar en el mes de mayo.