

EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad:		SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"				
Vigencia:		2021				
Fecha publicación:		10/09/2021				
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 (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 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	31/10/2021	Los procesos de SATENA tienen sus mapas de riesgos consolidados y publicados en la intranet, las evaluaciones se consolidan en concordancia con el PAAC. SATENA no ha actualizado su metodología de riesgos de acuerdo a la nueva "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - Diciembre de 2020", en razón a las múltiples actividades que se desarrollan en la actualidad para los entes de control externo como son PGN- ITA, Ley transparencia Ley 1712; Resolución 1519; Certificación ISO 9001:2015; Plan de Transformación Digital, entre otros. Se proyecta desarrollar esta actividad en el último cuatrimestre de la presente vigencia.
	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	5/11/2021	
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 consolidados y publicados en la intranet, las evaluaciones se realizan en concordancia con el PAAC.
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	SATENA no ha actualizado su metodología de riesgos de acuerdo a la nueva "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - Diciembre de 2020", en razón a las múltiples actividades que se desarrollan en la actualidad para los entes de control externo como son PGN- ITA, Ley transparencia Ley 1712; Resolución 1519; Certificación ISO 9001:2015; Plan de Transformación Digital, entre otros. Se proyecta desarrollar esta actividad en el último cuatrimestre de la presente vigencia.
	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	Los procesos de SATENA tienen sus mapas de riesgos en la intranet y las evaluaciones se consolidan en concordancia con el PAAC; por lo tanto, cada proceso evaluó e hizo el seguimiento de sus respectivos riesgos en el formato establecido a corte de agosto. Esto último está evidenciado en la carpeta de Desarrollo Organizacional.
	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	La Entidad en la actualidad cuenta con sus mapas de riesgos para cada una de las direcciones a los cuales se les definió sus controles; dichos mapas están socializados en los funcionarios y directores. Existen ejercicios de seguimiento.
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	Los procesos de SATENA tienen sus mapas de riesgos y las evaluaciones se consolidan en concordancia con el PAAC; por lo tanto, cada proceso evaluó e hizo el seguimiento de sus respectivos riesgos en el formato establecido a corte de agosto. Esto está evidenciado en la carpeta de 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	Con corte 30 de abril y al 31 de agosto se realizaron las evaluaciones correspondientes, con el acompañamiento de la primera y segunda línea de defensa. Los parámetros de evaluación corresponden a la metodología de la versión 4 de la guía de riesgos del DAFP.
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 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/1QOnPzP0csOBrc6bmvE6dRV51aotyJuz/view?usp=sharing	
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
	De acuerdo a la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión 2					

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	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 registrarán 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".	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=%27YUhSMGNITZMeTl6VhSbGJtRXVZMii0TDJSdlkzVnRaVzUwYiNNdmFXNW1iMOp0WlhNdmFXNW1iMOp0WIMxaGJuVmhiQzh5TURJdQwvbHVabTl5YldvdiNVNUdUMUpOUIY5RVJWOUhSVk5VU1UvTWdVNWZnakF5TUM1d1pHWT0=%27
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1.1 2.1 3.1				
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	La Procuraduría delegada para la defensa del patrimonio público, la transparencia y la integridad ante dicha 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." 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/				
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Realizar encuestas referentes a la gestión.	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	15/07/2021	Se implementó la encuesta de satisfacción de forma Digital a través de un CÓDIGO QR, con el fin de comprender y evidenciar el nivel de satisfacción, experiencia que tienen los usuarios respecto a los servicios prestados. Se identifican aspectos que permitan tomar decisiones, para la mejora de los diferentes procesos en la prestación de un servicio con calidad. Los resultados para el segundo trimestre de 2021 da una calificación promedio de 4,6 sobre 5. Se adjunto oficio SATCM No. 0989 y presentación en pdf de los resultados de la encuesta. La información para este cuatrimestre es compartida con la Dirección de Aeropuertos.
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	1.1 Implementar Estrategias que permitan disminuir los índices de PQRSD.	Sensibilizaciones al Personal que hace parte de la Cadena de Servicio al Cliente. Informe trimestral de capacitaciones.	Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente 30/06/2021	En busca de disminuir los índices de PQRSD la Dirección de Aeropuertos realizó las siguientes actividades: a. Se realizaron 13 capacitaciones (2 capacitaciones el día 21MAY - Acta 119 Y 120; 1 el día 25JUN - Acta 126 y 1 en la Visita realizada a FLA el día 24JUN; 1 en la visita a EOH el día 13JUL - Acta 133; 1 en la visita a PUU el día 22JUL - Acta 134; 1 en la visita a RVE el día 29JUL - Acta 135; 1 en la visita a TME el día 30JUL - Acta 136; 1 capacitación virtual a las Agencias comerciales en el mes de JUL reposa en Acta 137; 1 capacitación el 16JUL - Acta 138; 1 capacitación el 9AUG - Acta 148; 1 capacitación de servicio al cliente el día 17AUG - aCTA 147; y 1 capacitación en visita a VVC el 19AUG - Acta 150), al personal de TCP, Call center, agencias comerciales y aeropuertos, en temas relacionados con modelo de servicio, estrategias de servicio, manual de servicio y protocolo de servicio al cliente, plus de SATENA, de etiqueta y protocolo empresarial, tolerancia y su efecto sobre el Servicio al Cliente, entre otros temas. b. El día 8 de junio se capacitó y sensibilizó a funcionarios de agencias comerciales y bases SATENA sobre LENGUAJE CLARO. En total se capacitaron a 59 personas. En la Dirección de Aeropuertos Nacionales reposa el ACTA N. 124.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
direccionamiento estratégico	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 para resarcimientos en las cajas menores de las Bases operacionales, para un total de \$ 434,650,000.</p> <p>Así mismo, se está gestionando una asignación adicional de \$265,850,000 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, contando con \$380,000,000 para resarcimiento a pasajeros a nivel nacional, \$15,000,000 para indemnización a pasajeros y \$310,500,000 asignados para resarcimientos en las cajas menores de las Bases operacionales, con el fin de atender el manejo de las cuentas que se pudieran presentar durante el año.</p> <p>En lo corrido del año y con corte agosto/2021, se han entregado resarcimientos a los usuarios por intermedio de las agencias comerciales por un valor de \$241.064.794, gastos de resarcimientos a través de las cajas menores asignadas a las bases operativas de SATENA y Aeropuerto El Dorado de Bogotá por valor de \$215.551.088. De igual manera se ha efectuado la entrega de indemnizaciones a pasajeros por un valor de \$6.783.940.</p>

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)	
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. 0990, en el cual se informa las capacitaciones realizadas al personal de call center del 1 de enero al 30 de junio. Adicional se adjuntan los listados de asistencia que hacen parte de la evidencia.
	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 30/06/2021	Se realizaron actualizaciones de la información de las oficinas de SATENA a nivel nacional, la mismas se encuentra publicada en la página web de SATENA. https://www.satena.com/comercial/oficinas/ Se adjunta Oficio SATCM No. 992. Para el periodo evaluado se mantiene el cumplimiento de los informes; sin embargo, se da inicio a la implementación de lo descrito en la Resolución 1519-2020, lo cual queda evidenciado en el acta adjunta. De acuerdo a esto, la Organización de la información será reestructurada a partir del mes de octubre. Así mismo de acuerdo a los requerimientos recibidos, el Departamento T.I. realiza la actualización de la información en la web; en el mes de junio entregó el módulo de administrador de contenidos, para que Revenue tenga autonomía en la publicación de información y en el mes de julio/2021 entregó a la Dirección Comercial el módulo para el montaje de los banner.
	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	El 3 de agosto se socializó el cumplimiento de lo descrito en la resolución 1519-2020, la cual contiene 4 anexos; en el primero de ellos están los 32 criterios de cumplimiento para accesibilidad de la web, este ítem está dentro de dichos criterios de cumplimiento; se espera tener todo para el 30 de noviembre. Esto quedó evidenciado en el acta No.23 adjunta al presente documento.
	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	El diseño de dicho módulo se encuentra en la etapa de desarrollo.
	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.	Informe trimestral de resultados y de acciones de mejora implementadas con metas propuestas y su respectivo cumplimiento.	Director Comercial	30/06/2021	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 segundo trimestre se obtuvo una eficiencia en servicio del 81,87%, que corresponde a la efectividad en la atención de llamadas y servicio. Por lo anterior, como evidencia se adjunta oficio SATCM No. 0991 donde se muestran los resultados y se adjunto archivo en excel de las métricas evaluadas por la operación de call center.
	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	En todas las bases y agencias comerciales de SATENA se tiene impreso un aviso con la información del número de contacto de la Coordinadora de Servicio al Cliente, en donde se atenderán de forma telefónica las no formalidades relacionadas con la prestación del servicio y poder brindar una atención y respuesta mas inmediata. Se verificó en el mes de Abril de 2021, que todas las agencias cuenten con dichos habladores. Teniendo en cuenta la implementación del desarrollo tecnológico que está adelantando el Departamento T.I., el día 04 de mayo se enviaron los requerimientos que realiza la Dirección de Aeropuertos sobre aspectos a tener en cuenta en dicho desarrollo. Así mismo teniendo en cuenta la implementación de la Resolución 1519 de 2020, se envió el día 24 de agosto la información necesaria para mejorar el formulario de PQRSD que se maneja en la Página Web.
	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	El 16 de marzo se efectuó actualización del Manual y Protocolo de Servicio al Cliente, el cual fue socializado a las agencias comerciales en la reunión del 24 de marzo. El día 21 de mayo, se capacitó y sensibilizó al personal de las Agencias comerciales, cordinadores de bases, líderes de servicio y tripulantes de cabina a pasajeros, sobre el manual y protocolo de servicio al cliente SAT-M87, con el objetivo de divulgar los lineamientos del modelo de servicio al cliente, el cual atiende los aspectos críticos de la relación tanto con los clientes internos como externos, que facilita la prestación de un servicio eficiente y con calidad, redundando en una relación más amable y sencilla con los clientes. En la Dirección de Aeropuertos reposan las Actas N° 119 y 120.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)	
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 mayo a agosto se realizó en conjunto con la Dirección de Aeropuertos Nacionales diferentes capacitaciones al personal de aeropuerto, como se evidencia en los documentos anexos "informe de capacitación", donde se efectuó un Programa de capacitaciones de forma virtual y/o presencial en temas de servicio al cliente al personal de las Agencias Comerciales a nivel nacional, el cual se desarrolla a través de las visitas que se realizan a las agencias comerciales y de capacitaciones virtuales. En lo corrido de Mayo a Agosto se han efectuado 13 capacitaciones. Se está trabajando de acuerdo al plan de capacitación de la vigencia.
	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 han realizado capacitaciones de servicio al cliente a todo el personal, donde se ha incluido la filosofía del servicio, fidelización y experiencias de servicio, dando prioridad al personal de TCP y personal de aeropuerto. Lo anterior se evidencia en los documentos anexos "informe de capacitación".
4. Normativo y procedimental	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	15/07/2021	La Oficina Asesora de Planeación, en cumplimiento de la Directiva 42222 del Ministerio de Defensa, consolidó el informe del segundo trimestre y fue enviado a dicha Entidad el día 12 de julio. Este informe del segundo trimestre se encuentran en la página web en el siguiente link: https://www.satena.com/conocenos/informes/uso-canales/
	4.2	Realizar informe Semestral sobre PQRSD.	Informe publicado en sitio web de SATENA.	Jefe de la Oficina de Control Interno	15/07/2021	Se tiene publicado a la fecha, los informes de PQRSD semestralmente, 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=568&&risk=%27YUhsMGNITZMeTkzZDNidWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWiMk4xYidWdWRHOxpMMmxiWm05eWJXVnpM052YkdsamFYUjFaR1Z6TFdGalkyVnpieTh5TURJeEx6QXhMVk5sY0MweU1ESXdlMVTfOy2kweU1ESXhMMU5CVkMxR016ZzFYMGpUms5U1RVVmZSRVZmVTA5TVNVtkpWRIZFUIZOZJFVmZRvU5EUIZOUFgwRmZURUZmU1U1R1QxSk5RVU5KdzVOT1gwTIBUjE5QVEVsRVFVUIBYMEZmVFGVU1drOHRNakF5TVMxTIFTNXdAr1k9%27 De igual forma, la Oficina Asesora de Planeación, en cumplimiento de la Directiva 42222 del Ministerio de Defensa, está consolidando el informe trimestral que fue enviado a dicha Entidad el 12 de julio de 2021 que se puede consultar a través del link: https://www.satena.com/conocenos/informes/uso-canales/
	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 27 de agosto, se efectuó la segunda socialización a nivel nacional del NORMOGRAMA aplicable al Proceso de Aeropuertos, el cual cuenta con la actualización normativa.
	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	31/08/2021 Permanente	Los procesos verificaron y actualizaron su respectivo Normograma en el formato establecido SAT-F417.
	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	Para el periodo en evaluación, se mantiene lo que se incluyó el ítem de capacitación sobre la ley 1581 de 2012 dentro del Plan de Transformación Digital para la vigencia 2021, presentado a la Presidencia, tarea a cargo de la Dirección de Talento Humano. La información sobre la política de protección de datos se encuentra debidamente actualizada en la página web de SATENA y es informada cuando los clientes realizan la compra de un ticket o consultan nuestra página web, link:https://www.satena.com/viewer.php?id=972&&risk=%27YUhsMGNITZMeTkzZDNidWMyRjBaVzVoTG1OdmJTOWiMk4xYidWdWRHOxpMMk52Y25CdmNtrjBhWFp2TDNCdmJHbDBhV05oTfdSbExaGhZbVZoY3kxa1YUmhMVEEYtURVtU1ESXdlMkRjRm9PQ==%27 Así mismo, teniendo en cuenta la implementación de la Resolución 1519 de 2020, se envió el día 24 de agosto al Departamento T.I. la información necesaria para que en la actualización del Formulario de PQRSD que se maneja en la Pagina Web también se incluya el ítem para la aprobación de la política de datos por parte del usuario.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
	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	15/07/2021	De acuerdo a lo establecido, se implementó la encuesta de satisfacción de forma Digital a través de un CÓDIGO QR, con el fin de comprender evidenciar el nivel de satisfacción y experiencia que tienen los usuarios respecto a los servicios prestados e identificar aspectos que permitan tomar decisiones orientadas a la mejora de los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de calidad. Esto arrojó una calificación para el segundo trimestre de 2021 de 4,6 sobre 5. Se adjunto oficio SATCM No. 0989 y presentación en pdf con los resultados de la encuesta. La información para este cuatrimestre es comparada con la Dirección de Aeropuertos.
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 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 30/11/2021	Durante el periodo evaluado se actualizó la circular con la información de la Web, la cual tiene que ver con el cumplimiento de la Resolución 1519/2020, la cual se adjunta. Los procesos tienen actualizada la página Web de SATENA de acuerdo con los lineamientos establecidos, de acuerdo con la Circular Informativa No. 02-2020. Se encuentra en verificación realizar las debidas actualizaciones en cumplimiento a la Resolución 1519-2020.
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 segundo periodo se han recibido un promedio de 302 solicitudes (entre peticiones, quejas y reclamos) (De abril a agosto), 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.
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. Adicional, el 3 de agosto se socializó el cumplimiento de lo descrito en la resolución 1519-2020, la cual contiene 4 anexos, en el 1ro de ellos están los 32 criterios de cumplimiento para accesibilidad de la web, este ítem está dentro de dichos criterios de cumplimiento, se espera tener todo para el 30 de noviembre. Esto quedó evidenciado en el acta No.23 adjunta al presente documento.
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	10/09/2021	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=568&risk=%27YUhsMGNITZMeTkzZDNldWMyRjBaVzVoTG1OdmjTOWiMk4xYldWdWRHOxpMMmxiWm05eWJXVnpM052YkdsamFYUJFaR1Z6TFdGalkyVnpieTh5TURJeEx6QXhMVk5sY0MweU1ESXdmVTFoY2kweU1ESXhMMU5CVkMxR016ZzFYMGxPUMs5U1RVVmZSRVZmVTA5TVNVtkpWRIZFUIZOZUFVmZRVU5EUIZOZUFGwRmZURUZmU1U1R1QxSk5RVU5KdzVOT1gwTIBubE5QVEVsRVFVUIBYMEZmVFGU1drOHRNakF5TVMxTIFTXdaR1k9%27 Se anexa el informe realizado del último semestre de septiembre de 2020 al marzo de 2021.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - INTEGRIDAD						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (MAY, JUN, JUL, AGO)
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	Durante la vigencia 2021 se han desarrollado actividades de sensibilización de los valores incluidos dentro del código de integridad, donde los funcionarios han participado en varios concursos, como se muestra en la evidencia anexa "CODIGO DE INTEGRIDAD 2021".