

INFORME PRESENTADO A LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

PLAN DE MEJORAMIENTO

ENTIDAD:

SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"

NIIT:

899999143-4

REPRESANTANTE LEGAL :

Mayor General (R) JUAN CARLOS RAMIREZ MEJIA

PERIODO FISCAL :

2013

MODALIDAD DE AUDITORIA:

AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD REGULAR

Fecha de Suscripción :

2015-01-01

Fecha de Evaluación :

2015-12-31

No.	Código Hallazgo	Descripción Hallazgo	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Propósito de la Acción de Mejora	Descripción de las Actividades	Denominación de la Unidad de medida de la Actividad	Cantidad de Medidas de la Actividad	Fecha iniciación de la Actividad	Fecha terminación de la Actividad	Plazo en semanas de la Actividad	Avance físico de ejecución de las Actividades	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Actividades	Puntaje Logrado por las Actividades (PLA)	Puntaje Logrado por las Actividades (PLAVI)		
1		<p><b>Hallazgo 1. Administrativo - Gestión de los PQRS.</b> En el documento SAT-PR1 se describe el procedimiento para el tratamiento de PQRS, el cual establece los tratamientos necesarios para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recomendaciones y denuncias de gestión presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios destinados para tal fin (presencial, telefónico, correo electrónico, página WEB y redes sociales). De la información suministrada por el Grupo de Atención al Cliente de la Dirección Comercial de los servicios 2012 a 2014, y al efectuar un análisis a los datos estadísticos, referentes a los casos y reclamos que presentaron los pasajeros por el servicio prestado por Satena S.A, se determinó lo siguiente: Es evidente que la inadecuada gestión de información limita la oportuna y correcta toma de decisiones, con el fin de lograr el cumplimiento del objetivo estratégico de la entidad de "mejorar el servicio al cliente".</p>	<p>La organización ha venido implementado y mejorando los procesos de atención al usuario con las herramientas tecnológicas y estadísticas. Sin embargo, todavía existen debilidades que se deben mejorar.</p>	<p>Discrecional en los canales.</p>	<p>Modificar y mejorar el procedimiento Tratamiento PQRS, SAT-PR1.</p>	<p>Propiciar un mejor servicio a nuestros clientes en concordancia con el objetivo estratégico "Mejorar el servicio al cliente".</p>	<p>Modificar y mejorar el procedimiento Tratamiento PQRS, SAT-PR1 en donde se relacione como SATENA debe administrar y controlar los PQRS. Ponderando los aspectos que tienen que ver con el Organigrama, procesos, responsables, roles, sociales e investigaciones.</p>	<p>Procedimiento modificado y mejorado</p>	1	2015-02-01	2015-03-13	6	1	100%	5,7	5,7		
									<p>Que los funcionarios tengan los habilidades y destrezas para atender los usuarios.</p>	<p>Propiciar un mejor servicio a nuestros clientes en concordancia con el objetivo estratégico "Mejorar el servicio al cliente".</p>	<p>Realizar capacitaciones a los funcionarios sobre el Servicio al Cliente</p>	<p>Funcionarios capacitados</p>	100	2015-02-01	2015-12-31	48	85	85%
2		<p><b>Hallazgo 2. Administrativo - Investigaciones Asociadas por PQRS.</b> Conforme a lo establecido en la parte Séptima del Reglamento Aeronáutico de Colombia -RAC-, se refirió a los empresas de servicios aéreos comerciales por transporte de viajeros, vuelos, entrega de equipaje a los pasajeros, entre otros, por razones impuestas a la compañía, respectivamente de las medidas compensatorias que sean aplicables. De lo anteriormente expuesto se tiene, de una parte, que muy probablemente se generaron expedientes para cada caso en contra de Satena S.A. producto de las investigaciones que adelanta la Aeronaut, y de otra, que se continúa afectando desfavorablemente la prestación del servicio a los usuarios.</p>	<p>Incumplimiento del contrato de transporte.</p>	<p>Pagos que tenga que hacer SATENA por sanciones en contra de la Empresa.</p>	<p>Del resguardo oportuno a los pasajeros y/o a la Aeronautica civil</p>	<p>Compromiso del contrato de transporte</p>	<p>Responder oportunamente a los pasajeros en las situaciones de afectación de la ejecución del contrato de transporte para evitar que el pasajero recurre a la Autoridad de Aviación Civil.</p>	<p>Porcentaje de los casos resueltos por los usuarios</p>	100%	2015-01-01	2015-12-31	52	100%	100%	52,0	52,0		
									<p>Responder efectivamente a la Aeronautica para evitar que a la Empresa se le apliquen sanciones económicas.</p>	<p>Porcentaje de los casos resueltos por los usuarios</p>	100%	2015-01-01	2015-12-31	52	100%	100%	52,0	52,0
3		<p><b>Hallazgo 3. Administrativo - Información sobre reasignamientos.</b> El numeral 3.10.2.11, de la resolución 4488 de 2001 y modificada y adicionada por la resolución 2051 de 2013, establece normas para los incumplimientos y compensaciones a los pasajeros. Se evidencia que la entidad no cuenta con la información específica y desagregada de los reasignamientos pagados por la aerolínea a los pasajeros por incumplimientos y compensaciones de las vigencias 2012 y 2013, que indique lugar, ruta, fecha, número de vuelo, causas, agencia o aeropuerto, compensación otorgada y valores cancelados. Con respecto a la respuesta de la entidad a este parámetro, se pudo observar que fueron datos entregados por el área control sin incluir todas las variables solicitadas, y que son un resumen necesario para el seguimiento y mejoramiento de la gestión de Satena S.A.</p>	<p>La Entidad no cuenta con información específica y desagregada de los reasignamientos pagados por la aerolínea, siendo la información estadística con la que se cuenta, siendo recurrente en sus reportes de reasignamientos.</p>	<p>SATENA no hace aprovechamiento de la información estadística con la que se cuenta, siendo recurrente en sus reportes de reasignamientos.</p>	<p>Elaborar análisis estadísticos y tomar acciones oportunas y adecuadas que permitan lograr mejoras en la prestación del servicio.</p>	<p>Realizar análisis a los estadísticos y conocer los motivos recurrentes de los pagos para presentación de la demanda.</p>	<p>Conducir tratamiento estadístico específico y desagregado de los reasignamientos pagados por la aerolínea, que incluya como mínimo las siguientes variables: lugar, ruta, fecha, número de vuelo, causas, agencia y/o aeropuerto, compensación otorgada y valores cancelados.</p>	<p>Estadísticas de reasignamientos cancelados</p>	4	2015-01-01	2015-12-31	52	2	50%	26,0	26,0		
									<p>Desarrollar planes de mejoramiento al interior de las dependencias de SATENA para minimizar las afectaciones a los pasajeros por incumplimiento en el contrato de transporte.</p>	<p>Plan de Mejora</p>	4	2015-02-01	2015-06-30	21	1	25%	5,3	5,3
4		<p><b>Hallazgo 4. Administrativo - Pago de reasignamientos.</b> El numeral 3.10.2.11, de la resolución 4488 de 2001 y modificada y adicionada por la resolución 2051 de 2013, establece normas para los incumplimientos y compensaciones a los pasajeros. Del estudio realizado al tema de los reasignamientos, se evidencia que permanentemente la aerolínea se ve en la obligación de compensar a los pasajeros por situaciones de incumplimiento en la prestación del servicio y perjuicios causados a los usuarios del servicio como: daño, pérdida y suceso de equipaje y equipaje, retrasos, adelantos y cancelación de vuelos y mal servicio prestado a los pasajeros, entre otros. La Entidad hace evidente las diferencias existentes en la prestación del servicio ya que las situaciones que dieron origen en los reasignamientos no obedecen ni a casos fortuitos ni fuerzas mayores, y son eventos susceptibles a la aerolínea, basándose en esta la falta de diligencia, tanto de las personas naturales o jurídicas que operen estos servicios, como de los encargados de supervisarlos.</p>	<p>La Entidad no cuenta con estadísticas desagregadas de los reasignamientos pagados por la aerolínea, siendo recurrente estas novedades.</p>	<p>SATENA está pagando reasignamientos por causas internas controlables.</p>	<p>Constituir una estadística específica y desagregada de los reasignamientos pagados por la aerolínea, que incluya como mínimo las siguientes variables: lugar, ruta, fecha, número de vuelo, causas, agencia y/o aeropuerto, compensación otorgada y valores cancelados.</p>	<p>Eliminar las causas internas controlables que hacen generados los pagos de los reasignamientos.</p>	<p>Desarrollar planes de mejoramiento al interior de las dependencias de SATENA para minimizar las afectaciones a los pasajeros por incumplimiento en el contrato de transporte.</p>	<p>Plan de Mejora</p>	4	2015-02-01	2015-06-30	21	1	25%	5,3	5,3		
									<p>1. Realizar a partir de 2015 de forma trimestral análisis de pagos, número, rutas y/o reasignaciones hechas, mercado potencial y sugerencias recibidas. 2. Realizar los estados de mercado que corresponden según la realidad de los resultados de los análisis trimestrales. 3. Dar cumplimiento al procedimiento SAT-PR5, "Estado y estabilidad de apertura de rutas y frecuencias adicionales".</p>	<p>Mejorar el análisis que permite a SATENA una mejor toma de decisiones en la apertura y apertura de rutas que permita localizar eficientemente los recursos.</p>	<p>Informes</p>	4	2015-04-01	2015-12-31	39	4	100%	39,1
5		<p><b>Hallazgo 5. Administrativo - Resultado de nuevas rutas.</b> En el artículo 4.2 del Manual del Entorno Organizacional de la entidad, describe la función para el Área de Mercadeo y Publicidad de "Realizar los estudios de mercado necesarios para la apertura y cancelación de rutas, vuelos o quios que se desearan, así como la segmentación". Durante la vigencia 2012 la entidad no realizó estudio para nuevas rutas. De enero a agosto de 2013, se efectuaron estudios para abrir 05 rutas comerciales y un servicio comercial de pasajeros de 2013 y a septiembre de 2014, la entidad no generó ningún estudio de mercado y a pesar de contar con la metodología para la evaluación comercial de nuevas rutas e itinerarios generados por el contratista GDS.</p>	<p>Falta de análisis en el comportamiento del mercado potencial, incursión de recursos en la ejecución de flotas, lo cual no permitió tener en cuenta en su totalidad las sugerencias de la apertura de nuevas rutas. Durante la implementación y contratación de GDS (septiembre 2013) se realizaron 10 estudios de rutas para su posible implementación o suspensión.</p>	<p>Falta de análisis en el comportamiento del mercado potencial, incursión de recursos en la ejecución de flotas, lo cual no permitió tener en cuenta en su totalidad las sugerencias de la apertura de nuevas rutas.</p>	<p>1. Realizar a partir de 2015 de forma trimestral análisis de pagos, número, rutas y/o reasignaciones hechas, mercado potencial y sugerencias recibidas. 2. Realizar los estados de mercado que corresponden según la realidad de los resultados de los análisis trimestrales. 3. Dar cumplimiento al procedimiento SAT-PR5, "Estado y estabilidad de apertura de rutas y frecuencias adicionales".</p>	<p>Mejorar el análisis que permite a SATENA una mejor toma de decisiones en la apertura y apertura de rutas que permita localizar eficientemente los recursos.</p>	<p>1. Realizar a partir de 2015 de forma trimestral análisis de posibles nuevas rutas y/o reasignaciones hechas, mercado potencial y sugerencias recibidas. 2. Realizar los estados de mercado que corresponden según la realidad de los resultados de los análisis trimestrales. 3. Dar cumplimiento al procedimiento SAT-PR5, "Estado y estabilidad de apertura de rutas y frecuencias adicionales".</p>	<p>Informes</p>	4	2015-04-01	2015-12-31	39	4	100%	39,1	39,1		
									<p>2. Realizar los estados de mercado que corresponden según la realidad de los resultados de los análisis trimestrales.</p>	<p>Informes</p>	4	2015-04-01	2015-12-31	39	4	100%	39,1	39,1
									<p>3. Dar cumplimiento al procedimiento SAT-PR5</p>	<p>Informes</p>	100%	2015-04-01	2015-12-31	39	100%	100%	39,1	39,1
6		<p><b>Hallazgo 6. Administrativo - Investigación preliminar Contrato Avianca Servicios.</b> Satena S.A. suscribe contratos con Avianca Servicios, en los que se establece la prestación del servicio de apoyo en tierra a las aeronaves y pasajeros de Satena S.A en los lugares en los que se requiere de este servicio. En el contrato, PARTE A sección 2 "SERVICIOS A PASAJEROS", numeral 2.17 artículo - 06 "Realizar los pagos a Satena S.A de gastos que sean generados en caso de daño, pérdida o suceso del equipaje que ha transportado... (a) Continuar el entrega de equipaje deteriorado a los pasajeros, pagando a Satena S.A los gastos de reparación de los equipajes o a Satena S.A los gastos de compra de los equipajes o en su pronta entrega a los pasajeros...". Se realizaron acuerdos de servicio en contraeventos, en los que se demarca la entrega en el servicio mensajería, correo y servicios por parte de la Compañía General de la República, debido a la imposibilidad de cuantificar el daño dentro del proceso judicial.</p>	<p>Se realizaron acuerdos de servicio en contraeventos, en los que se demarca la entrega en el servicio mensajería, correo y servicios por parte de la Compañía General de la República, debido a la imposibilidad de cuantificar el daño dentro del proceso judicial.</p>	<p>Falta de seguimiento y control en el efectivo recibo de las compensaciones acordadas</p>	<p>1. Realizar un informe mensual detallado de los deterioros generados por la compañía, asistente. 2. Evidenciar en el informe la respectiva vigilancia y control mostrando la correcta ejecución y cumplimiento de los procedimientos de formalización de los reclamos de los pasajeros por daños a los equipajes. 3. Continuar el seguimiento de los reclamos de los pasajeros por daños a los equipajes, asegurando la correcta ejecución de los procedimientos de formalización de los reclamos de los pasajeros por daños a los equipajes.</p>	<p>Mejorar el análisis que permite a SATENA una mejor toma de decisiones en la apertura y apertura de rutas que permita localizar eficientemente los recursos.</p>	<p>1. Realizar un informe mensual detallado de los deterioros generados por la compañía, asistente. 2. Evidenciar en el informe la respectiva vigilancia y control mostrando la correcta ejecución y cumplimiento de los procedimientos de formalización de los reclamos de los pasajeros por daños a los equipajes. 3. Continuar el seguimiento de los reclamos de los pasajeros por daños a los equipajes, asegurando la correcta ejecución de los procedimientos de formalización de los reclamos de los pasajeros por daños a los equipajes.</p>	<p>Informes</p>	52	2015-01-01	2015-12-31	52	10	19%	10,0	10,0		
									<p>2. Evidenciar en el informe la respectiva vigilancia y control mostrando la correcta ejecución y cumplimiento de los procedimientos de formalización de los reclamos de los pasajeros por daños a los equipajes.</p>	<p>Informes</p>	12	2015-01-01	2015-12-31	52	2	17%	8,7	8,7
									<p>3. Continuar el seguimiento de los reclamos de los pasajeros por daños a los equipajes, asegurando la correcta ejecución de los procedimientos de formalización de los reclamos de los pasajeros por daños a los equipajes.</p>	<p>Informes</p>	12	2015-01-01	2015-12-31	52	9	75%	39,0	39,0

No.	Código Hallazgo	Descripción Hallazgo	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Propósito de la Acción de Mejora	Descripción de las Actividades	Determinación de la Unidad de medida de la Actividad	Cantidad de la Actividad	Fecha iniciación de la Actividad	Fecha terminación de la Actividad	Plazo en semanas de la Actividad	Avance físico de ejecución de las Actividades	Porcentaje de Avance Físico de ejecución de las Actividades	Puntaje Logrado por las Actividades (PLA)	Puntaje Logrado por las Actividades Venidas (PLAV)
7		<b>Hallazgo 7. Administrativo - Sistema Comercial de Reservas Aerospac</b> El sistema comercial de reservas Aerospac, desarrollado en 2011 y 2012, dejó de ser un servicio de sistema comercial de reservas Aerospac, se evidencian varias situaciones que han afectado la prestación del servicio por parte de la división de reservas de aerospac, en el documento "Indicador a calidad N.º 07-Sistema S.A-2012" se resumen los observaciones encontradas en la revisión del contrato (ver TI). Los usuarios en los párrafos precedentes evidencian presuntas irregularidades en las gestiones y resoluciones que demoran en la finalización del contrato, que no se han incluido en el inventario de no conformidad y que han afectado la prestación del servicio.	A. Falta de experiencia en este tipo de contrataciones plurianuales de la cual se desconoce el nivel de exigencia y caracterización del producto que demandó a la vez se registró la pérdida de servicios (Vojos y usuarios finales) B. Se realizó una migración desde un sistema inhouse que no contaba con estándares mundiales C. El sistema de SATENA un sistema comercial mediante de reservas	Incrementos en la ejecución del contrato y afectación de la prestación del servicio. Efecto: Imagen corporativa ante usuarios clientes de varias agencias de viajes y usuarios finales	1. Adquisición de un sistema de reservas que permitan prestar un buen servicio a los usuarios y que permita a SATENA obtener la información necesaria para su funcionamiento. 2. Migrar de SATENA ante el proveedor por medio de un contrato de servicios y estándares por niveles de servicio (Vojos y usuarios finales) 3. Se generaron las condiciones y situaciones favorables por el CCM.	1. Mapa de las funcionalidades y operatividad del sistema Comercial que permite a SATENA atender a los usuarios y clientes, una opción de migración del servicio de reservas. 2. Bander a SATENA ante el proveedor por medio de un contrato de servicios y estándares por niveles de servicio (Vojos y usuarios finales)	1. Realizar a partir del mes de julio cambio del proveedor 2. Realizar seguimiento riguroso a las condiciones que se presentan en la ejecución del contrato actual y futuro presentar el informe de supervisión mensual por parte de los cuatro supervisores y el líder del proyecto.	Contrato	1	2015-01-30	2015-06-30	22	1	100%	100,0	100,0
8		<b>Hallazgo 8. Administrativo - Supervisión de contratos</b> Se define la supervisión en el manual de contratación como la actividad realizada "Para llevar un adecuado seguimiento y control de los contratos; Saneas S.A. deberá designar o contratar personas que posean el conocimiento del objeto contratado, para poder constatar la debida ejecución de los mismos" De acuerdo con la establecido en el literal A del numeral 8.2.1 del Manual de Contratación y respecto de las funciones del supervisor, no se evidencia que se dé cumplimiento a la condición en este documento respecto a: "En cuanto que el Supervisor sea trasladado, deberá presentar los informes hasta la fecha en que permanezca en la Empresa y realizar la debida entrega de la supervisión a su sucesor" y la establecido en el literal B respecto de: "El supervisor o interventor sustituto deberá entregar un informe detallado de la ejecución del contrato"	1- Desconocimiento y omisión por parte de los líderes de áreas de departamento y direcciones sobre el perfil y rol del funcionario designado para ejercer la supervisión. 2- Falta de planeación en los cambios de los funcionarios que asumen funciones de supervisión de contratos. 3- SATENA corre el riesgo del que involucrar no sustraire el bien y/o servicios con las especificaciones técnicas solicitadas. 4- La organización se desvirtúa administrativamente al tener que consultar archivos históricos, sobre la supervisión de un contrato.	Actualización y modificación del formato SAT-F159 en el numeral 2.9 Actualización del instructivo SAT-109 en el numeral 6.2 Incluir en el formato SAT-F50 la firma del Jefe del Área de Contratos, como también hacer cumplir el diligenciamiento de manera 1 hasta a los mismos formatos. Incluir en el formato de paz y salvo funcionarios SATENA y de acts de entrega de un cargo, la supervisión de contratos	Que se nombren los supervisores con el perfil y el conocimiento adecuado para el desarrollo de la ejecución del contrato Que el Área de Contratos se entere del cambio de los supervisores de contratos, y que el supervisor que sale este al día con los respectivos informes Que en un cambio supervisor de contratos no se pierda trazabilidad respectivo	1. Ajustar el formato SAT-F159 en el numeral 2.9 2. Ajustar el instructivo SAT-109 en el numeral 6.2 3. Incluir en el formato SAT-F59 la firma del jefe del Área de Contratos. 4. Actualizar el formato SAT-F126 y SAT-F40 con la firma del jefe Área de Contratos	Formato SAT-F159 actualizado Instructivo SAT-109 actualizado Actualización	1 1 1	2015-01-27 2015-01-27 2015-01-27	2015-04-15 2015-04-15 2015-04-15	11 11 11	1 1 1	100% 100% 100%	11,1 11,1 11,1	11,1 11,1 11,1	
9		<b>Hallazgo 9. Administrativo - Pública de Buen Gobierno para la Administración de Saneas S.A. Manual de Contratación.</b> El documento Política de Buen Gobierno para la Administración de Saneas S.A. código: SAT-2021 en su página 1423, respecto de las Políticas de Dirección establece: "Las políticas de Dirección en la Empresa tienen su origen en las directrices con la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, el Presidente y los demás funcionarios que la Junta Directiva, a su vez, es el Presidente con su Grupo directivo el responsable de analizar las políticas de dirección y establecer las acciones que se permitan a Saneas S.A. cumplir su Misión y alcanzar la Visión conforme al Direcciónamiento Estratégico adoptado" En embargo, no se encuentra presente documento de que en ejecución de la política enfocada a los diferentes sectores de dirección, haya habido alguna manifestación de la adopción vigencia, delegación y rol del manual de contratación que establece que a Saneas S.A. como sociedad de economía mixta, mediante el acuerdo al mencionado Código de Buen Gobierno Saneas S.A. para el cumplimiento de sus funciones, para establecer toda clase de acts y contratos de acuerdo con el Manual de Contratación aplicable a la norma vigente, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con puntualidad, exactitud y diligencia" (sic).	Desactualización de documento	No causa ningún efecto en la administración	Se dará trámite a la actualización de los documentos que afectó dicha situación	Refundición la creación y adopción del MANUAL DE CONTRATACIÓN del SERVIDO AEREO TERRITORIOS NACIONALES S.A. Elaborar la ORDEN PRESIDENCIAL a través del cual se emite el Manual de Contratación de la entidad y se ratifica una delegación en materia contractual, considerando su naturaleza jurídica de sociedad de economía mixta.	Orden de Presidencia	1	2015-01-27	2015-04-15	11	1	100%	11,1	11,1	
10		<b>Hallazgo 10. Administrativo - Comité de Conciliación - Saneas S.A.</b> En Saneas S.A. existe el Comité de Conciliación y el primer vicepresidente identificado con código PAT 113, reporta cambios a partir de su versión original del 13 de diciembre de 2010 en el literal A del 13 de diciembre de 2011 la actual del formato y documento, y cambio el rol del jefe de Flea Técnica, posteriormente, el 23 de abril de 2014 se hizo actualización del Proceso de acuerdo al Manual de Procedimientos. En la versión vigente se señaló como fundamento legal, entre otros, la Resolución N.º 001 de 2007, lo cual resta claridad de los referentes legales de este Comité, teniendo en cuenta que se trata de un acto administrativo expedido por la entidad cuando ostentara otra naturaleza jurídica al ser hoy una sociedad de economía mixta, sus resoluciones o la expedición de actos de administración no pueden tener el nivel de una resolución. Así las cosas, respecto del Comité de Conciliación no se ha evidenciado documentalmente alguna manifestación de la Alta Dirección y/o Administración en cuanto a su conformación, funciones y reglamento. Lo anterior evidencia debilidades en el autocorreo de los documentos encargados de establecer los lineamientos institucionales, adecuando debidas acciones.	Desactualización de documento	No causa ningún efecto en la administración	Se dará trámite a la actualización de los documentos que afectó dicha situación	1. Elaborar ORDEN PRESIDENCIAL 2. Elaborar ACTA ADOPCIÓN DEL COMITÉ DE CONCILIACIÓN 3. Actualizar MANUAL DE DEFENSA JURIDICA	Orden de Presidencia Acta Manual Revisado	1 1 1	2015-01-27 2015-01-27 2015-01-27	2015-02-10 2015-04-15 2015-04-15	2 11 11	1 1 1	100% 100% 100%	2,0 11,1 11,1	2,0 11,1 11,1	
11		<b>Hallazgo 11. Administrativo - Contratación bajo la modalidad de carta de aceptación.</b> El procedimiento de Carta de Aceptación (SAT - P126), ha connotado para casos excepcionales por el fin de priorizar las contrataciones de acuerdo a la urgencia y AOD. De otra parte, el procedimiento Supervisión de las Cartas de Aceptación (SAT-P05), tiene como objetivo: Establecer los documentos para la supervisión por parte del Grupo de Control del Área de elaboración de cartas de aceptación de bienes y servicios de la Dirección Técnica. De la revisión realizada a los documentos mencionados y su correspondiente ejecución, se tiene lo siguiente: "Se observa que la Dirección Técnica no definió una política de planeación adecuada desde el inicio de los años últimos vigencias, que permitiera incluir la totalidad de los elementos y componentes previos requeridos para la ejecución de los contratos de Saneas, tanto procedimientos nacionales como con proveedores extranjeros, en un único proceso contractual que abarcara la totalidad de los bienes y servicios programados. Lo anterior se sustenta en el documento sustentado en la expedición de las cartas de aceptación ya que en el año 2012 se modificó el 1.06 del 2012 el artículo 1.276 y en el contrato del año 2014 hasta el 20 de septiembre, se han suscrito 1.288. "Se evidencia que el contrato en riesgo que impacta los labores propios de mantenimiento de aeronaves y su posterior operación, en términos de oportunidad y costo, ante la posibilidad de acudir a licitación de proveedores y a generar mayores riesgos como resultado de permanencia en tierra de aeronaves sin mantenimiento, por encima de los tiempos máximos previstos.	Requerimientos impresos no controlados dentro del sistema de stock mínimo. Impresos generados durante inspecciones los cuales no fueron requeridos por ser elementos sujetos a control por condición.	Para la vigencia 2015 se estableció una revisión total sobre análisis del master y stock mínimo de toda la flota, con los antecedentes de requerimientos impresos y requerimientos generados durante la ejecución de los servicios que sustenta según a condición para que durante el mes de noviembre del año 2014 se hiciera un análisis de stock mínimo basado en este modo realizar las cartas de aceptación. El proceso de contratación de master y stock mínimo se va a llevar a cabo a principios de enero buscando tener en futuro el contrato establecido y poder reiniciar las cartas de aceptación generadas durante este período.	Minimizar las cartas de aceptación, con el fin de priorizar las contrataciones Efectuar la revisión anual del master y stock mínimo que permita incrementar la cobertura de la cantidad de impresos en las aeronaves presentados durante la presente vigencia.	Listado Revisado	1	2015-01-05	2015-01-31	4	1	100%	3,7	3,7		
12		<b>Hallazgo 12. Administrativo - Garantías frente a proveedores.</b> A pesar de establecer el Manual de contratación los contratos frente a los que no se exigen garantías no hay suficiente claridad en cuanto a los lineamientos para la constitución de estas garantías que aseguren los riesgos del contrato de acuerdo con el tipo de proveedor, situación observada en el proceso de seguimiento por parte del grupo de contratos de la Oficina Jurídica al proceso según casos en los que en las cartas de aceptación se solicitan las garantías, sin embargo se alinea el abastecimiento se hace caso omiso por cuanto tal requerimiento no aparece, lo que conlleva la generación de observaciones en desarrollo de las actividades de supervisión en que ellas trascienden, poniendo en evidencia debilidades de autocorreo de la Responsabilidad a cargo el proceso.	No poseer datos de nuevo Manual de Contratación	Se generará un riesgo para la entidad si algún proveedor no cumple con las condiciones del contrato, y no se tienen los recursos para mitigar el dicho riesgo.	1. Actualización del Manual de Contratación en el numeral 4 PLANEACIÓN DE LA CONTRATACIÓN numeral 4.1 literal b) 2. Creación de instructivo de garantías en los contratos	1. Actualizar el Manual de Contratación en el numeral 4 PLANEACIÓN DE LA CONTRATACIÓN numeral 4.1 literal b) garantías. Se realiza con el fin, que los supervisores y gestiones evidencien cual es el proceso para la constitución de las garantías, con el fin de evitar un riesgo en la ejecución del contrato	Actualización Instructivo	1 1	2015-01-27 2015-01-27	2015-04-15 2015-04-15	11 11	1 1	100% 100%	11,1 11,1	11,1 11,1	





No.	Código Hallazgo	Descripción Hallazgo	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Propósito de la Acción de Mejora	Descripción de las Actividades	Denominación de la Unidad de medida de la Actividad	Cantidad de Medida de la Actividad	Fecha iniciación de la Actividad	Fecha terminación de la Actividad	Plazo en semanas de la Actividad	Avance físico de ejecución de las Actividades	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Actividades	Puntaje Logrado por las Actividades (PLA)	Puntaje Logrado por las Actividades Vencidas (PLAVI)	
24			Actualmente el Plan de Acción de la Dirección Comercial, no incluye un indicador directo de medición de las acciones del Área de Marketing y Publicidad, puesto que no se cuenta con herramientas que permitan medir estadísticas confiables de este tipo.	Poca disponibilidad de estadísticas propias de Marketing.	Trabajar con reportes y análisis de ventas oportunos y variados para conocer de primera mano la efectividad de la comunicación y el trabajo de que modo se logra la venta. Así mismo a lograr el enfoque real de todas las campañas de comunicación hacia a competencia.	Estimar constantemente la respuesta al trabajo publicitario y de marketing para tomar acciones dentro de la estrategia y el Plan de Marketing y enfoque real de todas las campañas de comunicación con las acciones comerciales y su plan de ventas.	Realizar comparativos de la categoría en los estudios EGM - Estudio General de Mercado - Todos las compañías del sector que invierten en publicidad y comunicaciones, utilizar la misma medición TRP's (Target Rating Points) y GRP's (Gross Rating Points) cantidad de facturación por tray de impresión, lo cual no se a permitiendo estar dentro del mercado con igualdad de información.	Informe	4	2015-02-01	2015-12-31	48	4	100%	47,6	47,6	
					Analizar los estudios de EGM y EGAR, que arrojan resultados de investigación e inversión en medios y mensajes para diferentes estrategias de marketing y publicidad en los diferentes medios ATL y Publicidad Sobre la Línea (comentarios).	Soportar las decisiones de marketing y publicidad ligadas a las decisiones comerciales para mantener un lineamiento estratégico y trabajar en beneficio de la marca. Trabajar el benchmarking para conocer las actividades de la categoría y lograr canalizar una óptima ejecución de trabajo en marketing y publicidad en unido con el plan comercial.	Centrar con una medición en los medios ATL, en los diferentes canales de comunicación y un benchmarking objetivo para lograr respuestas acertadas frente a la competencia, siempre basados en el Plan de Marketing y Publicidad para tener una respuesta en caso de reacción frente a la competencia.	Informe	4	2015-02-01	2015-12-31	48	4	100%	47,6	47,6	
25		<b>Hallazgo 25. Administrativo - Estrategia de Gobierno en línea - Política de Comunicación e Información.</b> Dentro de los objetivos estratégicos de la entidad se establece el de Garantizar la infraestructura tecnológica y los sistemas de información, para lo cual, a través del Código de Buen Gobierno, Sistema S3 adoptó una política de comunicación e información orientada a la implementación y aplicación de un Sistema de Información Generalizado, que comprometa la totalidad de los procesos productivos y facilitará el acceso a la información. A pesar de que la información institucional que se genera se acorde con los objetivos estratégicos de la entidad, no siempre se difunde, ya que no existe un sistema que permita la integridad de todas las dependencias que la producen, para que de forma oportuna y concreta se puedan realizar los resultados esperados, lo que puede limitar y dificultar la toma de decisiones y la implementación de soluciones a problemas que involucran a los grupos de interés y la entidad misma. En consecuencia, la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, se ve impactada negativamente, por cuanto la actualización e intercambio de información depende, no se realiza todo los instrumentos establecidos para la automatización de los procesos y procedimientos internos de la entidad, que puede conllevar a requerir registros de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y disposición de la información, de forma tal, que no sea fácil de utilizar, consultar y utilizar. Lo anterior, evidencia debilidades en la implementación de la política de comunicación e información adaptada por la entidad y en el establecimiento de plataformas tecnológicas que ofrezcan integridad en la información que generan la diversas dependencias en desarrollo de sus actividades laborales.	Debilidad en la implementación de la política de comunicación e información.	Impactar el intercambio de información entre dependencias.	Regrar las diferentes fuentes de información hasta lograr, reportes oportunos y completos para la totalidad de la organización.	Permitir la generación de reportes en tiempo real facilitando a los directivos de la entidad una oportuna toma de decisiones.	1. Establecer los 4 factores de información a una única base de datos. A los diferentes aplicativos y transacciones requeridas por SATENA.	Sistemas de Información Estándarizados	4	2015-01-01	2015-08-31	35	4	100%	34,6	34,6	
							2. Elaborar estudio de factibilidad técnico y económico donde se analice la implementación de Business Intelligence (BI), recuperación información de acuerdo a la tendencia del mercado.	Estudio	1	2015-03-01	2015-12-31	44	0	0%	0,0	0,0	
							3. Solicitar los recursos para el Business Inteligent (BI)	Solicitud Presupuesto	1	2015-08-01	2015-12-30	22	0	0%	0,0	0,0	
							4. Avanzar el proceso contractual respectivo.	Contrato Prolongado	1	2015-09-01	2015-12-30	22	0	0%	0,0	0,0	
26	18.01.002	<b>Hallazgo 26. Administrativo - Indicadores Financieros.</b> Respecto al diseño y elaboración de los indicadores establecidos para medir los objetivos estratégicos orientados a fortalecer el apoyo Social y Económico de las regiones y mantener la sostenibilidad Financiera, lo se encuentra regido, que permita analizar la Eficacia y Efecto de las estrategias que generará la Gestión de la Empresa, lo que imposibilita hacer seguimiento y determinar la ejecución y cumplimiento del. Como están planteados los indicadores, no permiten determinar si la estrategia Comercial y Financiera, así como el apoyo Social y Económico de las regiones, se están cumpliendo, por lo que resulta necesario el Programa de Presupuesto, lo que dificulta determinar la efectividad del. El anterior, de conformidad con el Manual del Sistema S3, en el Plan de Acción 2013 dentro de las estrategias relevantes a la Dirección Financiera, tienen debilidad en la elaboración de los indicadores, debido a que como se encuentran planteados, no facilita establecer si los ingresos generados por los pasajeros y carga transportada, si logran mantener la sostenibilidad Financiera.	No se socializa, la totalidad de los indicadores estratégicos y acciones de SATENA, al equipo auditor de la Contraloría General de la República.	Señalar de falta de seguimiento por parte del equipo auditor de la Contraloría General de la República, el no conocer la totalidad de los indicadores que se manejan en SATENA.	Dar a conocer la totalidad de indicadores que efectúa SATENA, entre los cuales se encuentran los siguientes: Rentabilidad, Rendimiento Operativo, crecimiento neto, Índice de Ocupación del espacio aéreo, Índice de ocupación, Yields, Tarifa Promedio Variable, Participación de ventas en sede, ejecución de ingresos presupuestales, ejecución de ingresos corrientes, relación de gastos, ejecución de compromisos, ejecución de gastos, embolsamiento, Accesos, EMBAs, EMBAs, Emboras, Fomento de los Estados Financieros.	Dar a conocer los indicadores al equipo auditor de la Contraloría, con el objeto que conozcan el costo y el seguimiento que se realiza en presupuestales, ejecución de ingresos corrientes, relación de gastos, ejecución de compromisos, ejecución de gastos, embolsamiento, Accesos, EMBAs, Emboras, Fomento de los Estados Financieros.	1. Entregar el resultado de los Indicadores.	Informe	4	2015-04-30	2016-04-30	52	3	75%	39,2	0,0	
							2. Efectuar reunión presentando el resultado de los indicadores.	Reunión	4	2015-04-30	2016-04-30	52	3	75%	39,2	0,0	
27	18.01.004	<b>Hallazgo 27. Administrativo - Cumplimiento de Metas Financieras</b> En Sistema S3, algunas actividades planeadas en el presupuesto conforme fueron presentadas al decir, no se cumplen en su totalidad con los establecidos en el Plan de Acción 2013 y consecuentemente se maneja inconsistencia para el logro del objetivo estratégico, debido a que no se ejecutó recursos presupuestados por \$8.665,3 millones, de los cuales \$1.619,1 millones corresponden al Estado de Fomento, \$4.944,9 millones al Operación Comercial, Estado de Deuda \$1.619,1 millones y \$2.300,3 millones corresponden a Disponibilidad Finca (el superávit, excedente e disponibilidad de recursos de la ejecución de cada gestión fiscal) el presupuesto de ingresos que presupuestado de ingresos de la siguiente vigencia. Al 31 de diciembre de 2013 el presupuesto de ingresos quedó pendiente por ejecutar \$25.633,4 millones, es decir no se realizó el ingreso proyectado para mantener la sostenibilidad financiera de la Empresa.	No se ejecutó el ingreso proyectado.	No ejecución de la totalidad del presupuesto de ingresos y gastos.	Efectuar una ejecución presupuestal acorde con los ingresos periódicos.	Garantizar el cumplimiento de la misión de manera sostenible.	Elaborar informes de ejecución presupuestal.	Informes	12	2015-02-20	2016-02-20	52	11	92%	47,8	0,0	
							Efectuar los indicadores de ejecución de ingresos presupuestales y ejecución de compromisos y pagos.	Informe	4	2015-04-20	2016-04-20	52	3	75%	39,2	0,0	
28	18.01.002	<b>Hallazgo 28. Administrativo - Tratados Presupuestales.</b> El presupuesto de gastos aprobado para la vigencia 2013 a Sistema S3, por \$211.222 millones, se efectuaron modificaciones. No obstante lo anterior, de acuerdo con la experiencia del sector aeronáutico, algunos de los usos que generaron modificaciones presupuestales que pueden ser previsibles y susceptibles de incorporarlos en el proyecto de presupuesto, con el fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos misionales.	Realización de modificaciones presupuestales que pueden ser previsibles y susceptibles de incorporarlos en el proyecto de presupuesto.	Realización de modificaciones presupuestales que pueden ser previsibles y susceptibles de incorporación en el proyecto de presupuesto.	Crear una herramienta dentro del proceso presupuestal que permitan reducir el número de modificaciones presupuestales previsibles.	Identificar las causas para controlar y reducir el número de modificaciones al presupuesto que sean previsibles antes de la ejecución.	1. Diseñar una herramienta automatizada.	Herramienta	1	2015-02-15	2015-04-30	11	1	100%	10,6	10,6	
							2. Actualizar la herramienta mensualmente con los tratados solicitados.	Tratados	12	2015-04-30	2016-01-15	37	11	92%	34,0	0,0	
							3. Reportar periódicamente el informe.	Informe	4	2015-04-30	2016-01-15	37	3	75%	27,9	0,0	
29	18.01.002	<b>Hallazgo 29. Administrativo - Condicionales Bancarias.</b> A 31 de diciembre de 2013 al estado de la cuenta (1110) Disponibles - Depósitos en Instituciones Financieras por \$1.024,6 millones, se realizó, excepto por el monto que generó los 161 partidas pendientes por control a esta fecha por \$72,1 millones, de los cuales con base en el balance integrado que realizó la Dirección Financiera en enero de 2014 se identificaron 152 partidas por \$467,7 millones, de las 41 partidas restantes por \$24 millones se identificaron 21 por \$14 millones, de esta se dio origen evidencia de su registro contable a 20 por \$12,4 millones se encuentran un defecto. Este hecho genera incumplimiento en la razonabilidad de los cuentas (1170) Cuentas Deudoras - Partidas Condicionales - Otras Deudoras y (2000) Recaudos a favor de Terceros - Recaudos por clasificar.	Partidas conciliatorias pendientes.	Incumplimiento en la razonabilidad de los de los cuentas (1170) Cuentas Deudoras - Partidas Condicionales - Otras Deudoras y (2000) Recaudos a favor de Terceros - Recaudos por clasificar.	Realizar las conciliaciones bancarias para depurar y reflejar los ajustes contables correspondientes en los Estados Financieros.	Garantizar la depuración de las partidas con el objeto de garantizar la razonabilidad de los saldos.	1. Verificar las partidas condicionales. 2. Conciliar los Bancos. 3. Conciliar la Cartera. 4. Registrar el ajuste contable.	Condicionales Condicionales Condicionales Registros de Asute	Condicionales	12	2015-01-01	2015-12-31	52	11	92%	47,7	47,7
							1. Verificar los Bancos.	Condicionales	1	2015-01-15	2016-01-15	52	1	100%	52,1	0,0	
							2. Conciliar la Cartera.	Condicionales	4	2015-01-15	2016-01-15	52	4	100%	52,1	0,0	
							4. Registrar el ajuste contable.	Registros de Asute	12	2015-01-15	2016-01-15	52	11	92%	47,8	0,0	
							Atender la recomposición del grupo auditor de la CGR. En el sentido de no aplicar concepto de la Concepto No aplicable.	Concepto No aplicable	1	2015-01-01	2015-12-31	52	1	100%	52,0	52,0	

No.	Código Hallazgo	Descripción Hallazgo	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Propósito de la Acción de Mejora	Descripción de las Actividades	Denominación de la Unidad de medida de la Actividad	Cantidad de Medida de la Actividad	Fecha iniciación de la Actividad	Fecha terminación de la Actividad	Plazo en semanas de la Actividad	Avance físico de ejecución de las Actividades	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Actividades	Puntaje Logrado por las Actividades (PLA)	Puntaje Logrado por las Actividades Venidas (PLAVI)
30	18.01.004	<b>Hallazgo 30. Administrativo - Legitimación, Recauda y Control de Recursos</b> En el mes de 2017 el saldo de la cuenta 14617 (Inventos Producción Servicios por \$13.542,3 millones, presenta riesgo inherente y de control, debido a que existen saldos pendientes por registrar por \$867,2 millones del mismo rubro. Se observó que existen algunos saldos antes pendientes de recuperación y/o liquidación, por ejemplo: la cuenta auxiliar 14070300 (Pasajeros Clientes) presenta saldos con recuperaciones por \$902,4 millones, entre 01 y 30 días \$218,5 millones, entre 31 y 90 días \$214 millones y 91 y 180 días \$361,7 millones. Este hecho incide en la oportunidad del recaudo del Ingreso por Prestación del Servicio de Transporte y por ende en el cumplimiento de los metas establecidas en el Plan de Gestión de Salata S.A.	Debilidades pendientes de recaudo	Demora en el recaudo de los recursos y su correspondiente afectación en el riego operativo y eficiente.	Convalidar la cámara de clientes efectuando gestión de cobro oportuno y eficiente.	Contar con un mecanismo de conciliación efectivo, para garantizar el oportuno recaudo del ingreso por prestación de servicios	1. Circularizar la Cámara	Circularización	4	2015-01-15	2016-01-15	52	4	100%	52,1	0,0
							2.Registrar el ajuste contable	Registros	12	2015-01-15	2016-01-15	52	11	92%	47,8	0,0
31	18.01.004	<b>Hallazgo 31. Administrativo - Registro Avances y Anticipos Entregados.</b> A 31 de diciembre de 2017 el saldo de la cuenta 13401 (Inventos y Anticipos Entregados - Anticipo para adquisiciones, con saldo de \$509,2 millones, presenta saldos con anticipos superiores a 30 días, del \$216 (\$248,7 millones con vencimiento superior a 360 días, al 0,32% (\$1,6 millones presenta un vencimiento entre 181 y 360 días, al 35% (\$208,7 millones con vencimiento entre 91 y 180 días, al 20% (\$147,3 millones con vencimiento entre 31 y 90 días y 12,4% (\$74,2 millones presenta un vencimiento entre 31 y 60 días. Este hecho evidencia que existe riesgo inherente y de control al mantener recursos de la Entidad en poder de terceros por un tiempo no cuantificado superior que meses y, en tal caso, a la fecha de cierre no se habían liquidado estos recursos, con lo que se observa deficiencia en la gestión adelantada por Salata S.A. para la recuperación o entrega del bien adquirido. Tal es el caso de vencimientos superiores a 360 días.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos y/o liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a los 90 (nueve) meses.	Inadecuante en la racionalidad de la cuenta.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud, liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad, en poder de terceros.	1.Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos	Procedimiento	1	2015-02-15	2015-04-30	11	1	100%	10,6	10,6
							2.Circularizar directamente a los terceros	Circularización	4	2015-04-15	2016-04-15	52	4	100%	52,3	0,0
							3.Efectuar seguimiento mensual a las áreas responsables de la liquidación de los anticipos.	Reporte	12	2015-01-15	2016-01-15	52	12	100%	52,1	0,0
32	18.01.004	<b>Hallazgo 32. Administrativo - Subsumisión Control y Salarios.</b> A 31 de diciembre de 2017 los cuantios Control y Salarios no muestran la realidad financiera, económica y social, debido a que Salata S.A. no reconoció ni realizó valor alguno por las actividades que desempeñaron el personal militar de la Fuerza Aérea de Colombia - F.A.C. en el año 2017 con saldo \$9.029,7 millones, disminuyendo el saldo de \$549,9 millones y dejando \$8.479,8 millones, tal como el valor correspondiente a la utilización del inmueble entregado por el Ministerio de Defensa Nacional a Salata por sus servicios a este Ministerio; para que sea devuelto a los Pasajeros vehicular, paratransito, fargar, zona veredal, tuberías, bodega, subsumisión eléctrica, sala de máquinas, control de acceso, etc. Este hecho evidencia que al bien para Salata S.A. no se generó salida de flujo de efectivo, al Estado se incurrió en costos y gastos asociados con las actividades administrativas. Con este hecho se evidencia que al bien para Salata S.A. no se generó salida de flujo de efectivo, al Estado se incurrió en costos y gastos asociados con las actividades administrativas. Este hecho evidencia que existe riesgo inherente y de control en la prestación de transporte Operación y Ventas de Salata S.A. desatendidas por la prestación del servicio de transporte Operación de pasajeros, correo y carga en el territorio nacional y en el exterior, actividad que ha generado ingresos por venta de servicios de transporte causados por Salata S.A. durante el año 2017.	No reconocimiento del sustento legal, de los procedimientos contable que permitan la revelación de dichos valores en la contabilidad de SATENA.	Negativo, salvo que exista un pronunciamiento al respecto.	Elaborar la consulta a la CCN, con el objeto que determine si aplica el registro y en cual cuenta de los recursos del personal militar que se encuentra en Comisión del servicio en una entidad desatendidas.	Determinar la obligatoriedad o no del registro de las nóminas del personal militar en la contabilidad de SATENA.	1. Elaborar la consulta a la CCN	Solicitud Concepto	1	2015-03-01	2015-03-15	2	1	100%	2,0	2,0
							2. Aplicar el concepto que se determine, con la información que suministra la Fuerza Aérea Colombiana.	Concepto	1	2015-04-01	2015-12-31	39	0	0%	0,0	0,0
33	18.01.004	<b>Hallazgo 33. Administrativo - Sistema de Costos por Cola de Avión.</b> A 31 de diciembre de 2017 Salata S.A. no contó con un sistema de información que le permitiera registrar las operaciones y cargos asociados con los costos y gastos en que incurrió por cola de avión, así como el ingreso que genera cada una de estas Aeronaves. Este hecho evidencia en el reconocimiento de los Costos Operacionales y Gastos de Administración y Operación, los cuales se registran por subcuentas, lo que no permite obtener en tiempo real información básica y suficiente para el análisis de los costos incurridos en la generación de ingresos por los servicios prestados por Aerovías, ya que éstos se reconocen en la cuenta con Protección de Servicio de Transporte.	Protección del equipo auditor de la Comandante General de la República que se debe reconocer en los estados financieros a raíz de cada del Avión de Aviación. No actualizado obligatoriedad por parte de la CCN de registrar la contabilidad con nivel mayor de detalle a la de cuentas, grupos, cuentas y subcuentas.	Inversión de más de \$4.000 millones en el sistema integrado de información financiera que permita registrar en la contabilidad, en tiempo real los costos y gastos por cola de avión.	Adquisición de un sistema integrado de información financiera para tener información de los costos de las aeronaves en tiempo real, (respecto a los ingresos de todas las aeronaves se requiere un sistema comercial y de reservas independiente por especialidad del negocio.)	1. Instalar el sistema del sistema integrado de información financiera en el presupuesto de la vigencia 2016.	Sistema	1	2016-06-01	2016-12-31	30	0	0%	0,0	0,0	
							2.Efectuar la implementación del sistema.	Implementar	1	2020-06-30	2020-12-31	26	0	0%	0,0	0,0
34	18.01.004	<b>Hallazgo 34. Administrativo - Otros Ingresos Ajuste de Ejercicios Anteriores.</b> Durante el año 2013 Salata S.A. registró en la cuenta 48153, Otros ingresos-Ajuste de ejercicios anteriores \$27,6 millones, como ajuste a los ingresos de la vigencia, por hechos relacionados y no reconocidos en vigencias anteriores, tales como: Venta de servicios por \$21,0 millones y Otros ingresos \$6,7 millones, los cuales no fueron reconocidos oportunamente. Este hecho permite ver que existen riesgos inherentes y de control en el proceso de registro de ingresos que afecta el resultado del ejercicio y consecuentemente el Patrimonio Intelectual.	Reconocimiento de otros ingresos de ejercicios anteriores en los términos establecidos por la CCN, y por su materialidad.	Provisión los ingresos, que no se hayan abarcado a registrar antes del cierre de la vigencia fiscal.	Reconocer en el periodo contable correspondiente los ingresos, disminuyendo este tipo de transacciones.	Efectuar un reporte por parte del área de cuentas antes del cierre del periodo, de los ingresos que no se hayan abarcado a facturar en el periodo contable correspondiente.	Informe	12	2015-01-01	2015-12-31	52	12	100%	52,0	52,0	
							Efectuar el registro contable de la provisión	Registros	12	2015-01-01	2015-12-31	52	12	100%	52,0	52,0
35	19.05.001	<b>Hallazgo 35. Administrativo - Otros Gastos Ajuste de Ejercicios Anteriores.</b> Durante el año 2013 al Salata S.A. registró en la cuenta 32810, Otros Gastos -Ajuste de ejercicios anteriores \$848,8 millones como ajuste a los gastos de la vigencia, por hechos relacionados y no reconocidos en vigencias anteriores, tales como: Gastos de Administración por \$532,4 millones y Gastos de Operación \$316,4 millones, los cuales no fueron reconocidos oportunamente, hecho que afecta el resultado del ejercicio y consecuentemente el Patrimonio Intelectual.	Reconocimiento de otros gastos de ejercicios anteriores en los términos establecidos por la CCN, y por su materialidad.	Provisión los costos y gastos, que no se hayan abarcado a registrar antes del cierre de la vigencia fiscal.	Reconocer en el periodo contable correspondiente los costos y gastos, disminuyendo este tipo de transacciones.	1.Efectuar un reporte por parte de los departamentos de los controles, antes del cierre del periodo, de los costos y gastos que no se hayan abarcado a facturar en el periodo contable correspondiente.	Informe	12	2015-01-01	2015-12-30	5	12	100%	5,0	5,0	
							2.Efectuar el registro contable de la provisión	Registros	12	2015-01-01	2015-12-30	5	12	100%	5,0	5,0
36	18.01.003	<b>Hallazgo 36. Administrativo - Cuentas Reintegradas.</b> De acuerdo con la respuesta dada por Salata S.A. con oficio SATENA-106-SATREPE N° 41423 del 3 de octubre de 2014 respecto de las diferencias más significativas determinadas en las comprobaciones de Operaciones Reintegradas, realizadas inmediatamente por Salata con otros Entes Públicos, se ha destacado que corresponde a los registros contables de las transacciones que se realizan de los contratos reintegrados en el Marco del Convenio Andar. Este hecho permite ver que los contratos reintegrados han sido parcialmente efectivos, por los que se requiere establecer estándares de registro en el sector de Salata S.A. bajo la coordinación de la Comandante General de la República.	Diferencias en la conciliación de las operaciones Reintegradas con otras entidades públicas, generado por los ingresos de las cuentas reintegradas.	Dar cumplimiento a lo ordenado por la CCN	Actualizar a la CCN que el manejo de esta registro, tiene una característica especial que amerita ser actualizado de conciliación por operaciones reintegradas, por aspectos como: partidas, realidades, analíticas, y los diferentes tiempos y formas del registro contable.	1.Efectuar y obtener respuesta solicitada a la CCN de actual de la conciliación de operaciones reintegradas, las transacciones que generan los ingresos administrativos y elaborar la respuesta	Solicitud	1	2015-03-01	2015-08-01	22	1	100%	21,9	21,9	
37		<b>Hallazgo 37. Administrativo - Política de Administración de Riesgo</b> Dentro de las Políticas de Buen Gobierno de Salata S.A., la de Administración del Riesgo señala: La Presidencia del Servicio Aéreo y Terrestre Nacional, consciente de la importancia de la gestión y administración del riesgo se compromete a desarrollar sus capacidades para que los riesgos relevantes que enfrentan en el negocio de la Entidad se encuentren adecuadamente identificados, medidos, gestionados, controlados, y evitados, a través de sus Políticas, los procedimientos y principios básicos para una adecuada gestión que permita: -Actualizar los objetivos del Plan Estratégico de la Entidad. -Pulsar los resultados y la fringer de la marca Salata S.A.,. Se observó que no hay plena identificación de algunas de las acciones que deben ser realizadas en desarrollo de los diferentes procesos internos de los departamentos de Salata S.A. que se encuentran establecidos de forma específica y concreta en los respectivos procedimientos por dependencia.	Resgos potenciales para la evasión o delación y conexión de errores.	1. Controlar las actividades al interior de los procesos definiendo roles y responsabilidades y el objeto de control sobre la actividad. 2. Mejorar la identificación del contenido de la información entre la información, manuales, procedimientos, controles y riesgos. 3. SATENA atendiendo la metodología de Administración de Riesgo con la identificación y monitoreo de riesgo de mayor probabilidad. 4. Actualizar el mapeo de riesgos por proceso en formato BAT-F2F. 5. Fortalecer los registros de los procesos dentro del registro del aseguramiento.	Establecer los responsables y el objeto de control sobre la actividad. Realizar un análisis horizontal de la correlación de la información y sus documentos partiendo del Manual de Estructura Organizacional. Matriz de correlación consolidada. Matriz de correlación de documentos por proceso. Respos por proceso monitoreados	100%	2015-02-15	2015-08-30	19	100%	100%	19,3	19,3			
							2.Considerar una matriz de correlación de documentos por proceso.	Matriz de correlación consolidada	100%	2015-02-16	2015-08-30	19	100%	100%	19,1	19,1
							3.Fortalecer los registros de los procesos dentro del registro del aseguramiento.	Respos por proceso monitoreados	100%	2015-02-17	2015-04-30	10	100%	100%	10,3	10,3
							4.SATENA atendiendo la metodología de Administración de Riesgo con la identificación y monitoreo de riesgo de mayor probabilidad.	Facilitar el cumplimiento de los objetivos de la organización.	100%	2015-02-18	2015-02-28	1	1	100%	1,4	1,4



No.	Código Hallazgo	Descripción Hallazgo	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Propósito de la Acción de Mejora	Descripción de las Actividades	Determinación de la Unidad de medida de la Actividad	Cantidad de Medida de la Actividad	Fecha iniciación de la Actividad	Fecha terminación de la Actividad	Plazo en semanas de la Actividad	Avance físico de ejecución de las Actividades	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Actividades	Puntaje Logrado por las Actividades (PLA)	Puntaje Logrado por las Actividades (Vencidas (PLAVI))
		<b>20. Administrativo, Disciplinario y Fiscal. Contrato No. 8201.</b> La empresa inscrita el 20 de febrero de 2010 con el contrato No. 8201, hasta el 31 de diciembre de 2010, con el fin de proporcionar a SATEM y generarle valor como MARCA en el mercado actual y potencial, generando reconocimiento a la marca. Pese a que el informe de supervisión del 20 de abril de 2010, lo comunicó al Director Comercial que "Durante los meses de febrero y marzo el contrato no ha cumplido con los términos contractuales", situación que amerita en primer lugar hacer efectiva la cláusula de rescisión. RECOMIENDA lo cual lo suceda, además a que mediante comunicación del 02 del 19/05/10, el Presidente de SATEM le anuncia al contratista que "... SATEM cancela de fundamento legal para continuar la ejecución del contrato (...) a suaves con el señor Juan Carlos Rodríguez Pineda y a fin de poder elaborar el documento por mesa auxiliar...". Lo que evidencia que el cumplimiento que tenía presentando el contratista, era causal de terminación unilateral del contrato a partir de dicha fecha, no obstante, mediante Acta No. 001 del 15/05/10, por mutuo acuerdo se da por terminado el contrato a partir del 30 de junio de marzo 2010. A su vez, según los comprobantes de pago y demás apuntes que allegó la Entidad con ocasión de la suscripción al Informe Preliminar, se observa que el 15 de agosto se pagó al contratista la suma de \$9.5 millones, correspondiente a un orden de servicio de fecha 21 de junio de 2010, por la elaboración de planes publicitarios para la campaña de ANATO, realizada en febrero de 2010, actividades que se encuentran insumidas en el contrato No. 8201 y que según el oficio SATCM-IMP-0158 del 14/05/10 el supervisor presentó la no entrega de bienes fundamentalmente que amerita necesariamente para la feria de ANATO. En consecuencia, esta situación se considera como un presunto acto punitivo del Estado, en cuanto ajustado a \$9.5 millones, lo que denota una presunta violación fiscal y disciplinaria.	No hacer ningún las cláusulas exorbitantes de los contratos oportunamente.	Afectación de los recursos financieros de la entidad.	1. Un funcionario del Área de Contratos - Oficina Jurídica se encargó exclusivamente de la revisión de estudios previos (económicos), estudios de mercado, análisis de cotizaciones (informes de supervisión y liquidaciones de contratos. 2. El Grupo de Contratos revisa el componente jurídico los estudios previos para rendir los informes de supervisión y realizar el seguimiento de los contratos. 3. Diseño de formatos para rendir los informes de supervisión y realizar el seguimiento de los contratos. 4. Diseño de formatos para análisis económico de las ofertas de concurso y formato para el análisis económico de las ofertas. 5. Se realizan capacitaciones a los dependientes de SATEM que requieren según necesidades de su operación y funcionamiento en la adquisición de bienes y servicios, y por ende estructurar los estudios previos y la conveniencia que soportan la contratación. Las capacitaciones también se dirigen a los supervisores de contrato y cartas de autorización. 6. Concomitante, el equipo del Área de Contratos realiza Bajas y presta los asesoros y orientación en temas contractuales a todos los funcionarios de SATEM que buscan el apoyo del Grupo. Las asesorías incluyen revisión de invitaciones a cotizar, estudios previos, análisis económico, liquidaciones de contratos, metas contractuales, subsidios de otros, modalidades de selección, incumplimiento contractuales, uso de formatos, entre otros.		1. Verificar el cumplimiento de las directrices impartidas por el AGN, el interior de la Organización, mediante la aplicación del formato SAT-FIAC. 2. Revisar los estudios previos, análisis de las cotizaciones, informes de supervisión. 3. Crear los formatos e instructivos. 4. Admitir las capacitaciones. 5. Asesorar las asesorías.	Inspección las dependencias. Revisión. Instructivos. Capacitación. Asesorías.	43. 100%. 1. 2. 100%. 100%.	2015-02-01. 2015-02-01. 2015-02-01. 2015-02-01.	2015-12-31. 2015-12-31. 2015-12-31. 2015-12-31.	48. 48. 48. 48.	43. 1. 2. 100%.	100%. 100%. 100%. 100%.	47,6. 47,6. 47,6. 47,6.	47,6. 47,6. 47,6. 47,6.
46	14.00.10	<b>22. Administrativo y Disciplinario. Invitación a cotizar No. 04-SATEM-2009.</b> En la Invitación a cotizar No. 04-SATEM, de enero de 2009, cuyo objeto es contratar bajo la modalidad de outsourcing el apoyo a los diferentes procesos de la Entidad, se invita tres (3) oferentes, en una segunda publicación, se solicita a uno de los oferentes, presentar oferta en línea para el servicio requerido. Posteriormente mediante oficio No. 0110 del 20 de enero de 2010, suscrito por Presidente de la época se le comunica a éste la aceptación de su oferta, así que mediante un acto administrativo debidamente motivado, ni estudio o análisis de la selección realizada. Esta situación evidencia fallas en el cumplimiento del Manual de Operación de la Entidad que contiene el trámite con presunto abuso disciplinario. La Entidad en respuesta al informe preliminar, no presenta el acto administrativo motivado, como tampoco un documento que evidencie el análisis financiero y técnico, de las propuestas presentadas.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Omitir reclamaciones posteriores de los demás oferentes sobre la adjudicación del proceso contractual.	1. Un funcionario del Área de Contratos - Oficina Jurídica se encargó exclusivamente de la revisión de estudios previos (económicos), estudios de mercado, análisis de cotizaciones (informes de supervisión y liquidaciones de contratos. 2. El Grupo de Contratos revisa el componente jurídico los estudios previos para rendir los informes de supervisión y realizar el seguimiento de los contratos. 3. Diseño de formatos para rendir los informes de supervisión y realizar el seguimiento de los contratos. 4. Diseño de formatos para análisis económico de las ofertas de concurso y formato para el análisis económico de las ofertas. 5. Se realizan capacitaciones a los dependientes de SATEM que requieren según necesidades de su operación y funcionamiento en la adquisición de bienes y servicios, y por ende estructurar los estudios previos y la conveniencia que soportan la contratación. Las capacitaciones también se dirigen a los supervisores de contrato y cartas de autorización. 6. Concomitante, el equipo del Área de Contratos realiza Bajas y presta los asesoros y orientación en temas contractuales a todos los funcionarios de SATEM que buscan el apoyo del Grupo. Las asesorías incluyen revisión de invitaciones a cotizar, estudios previos, análisis económico, liquidaciones de contratos, metas contractuales, subsidios de otros, modalidades de selección, incumplimiento contractuales, uso de formatos, entre otros.		1. Revisar los estudios previos, análisis de las cotizaciones, informes de supervisión. 2. Crear los formatos e instructivos. 3. Admitir las capacitaciones. 4. Admitir las asesorías.	Revisión. Instructivo. Capacitación. Asesorías.	100%. 1. 2. 100%. 100%.	2015-02-01. 2015-02-01. 2015-02-01. 2015-02-01.	2015-12-31. 2015-12-31. 2015-12-31. 2015-12-31.	48. 48. 48. 48.	100%. 1. 2. 100%. 100%.	100%. 100%. 100%. 100%.	47,6. 47,6. 47,6. 47,6.	47,6. 47,6. 47,6. 47,6.
47	14.01.015	<b>24. Administrativo, Disciplinario y Fiscal. Contrato No. 84-SATEM-2009.</b> Se observa una subestimación de \$1.029 millones del saldo de la subcuenta 142012 Anticipos para Adquisiciones, todo vez que no se realizó la amortización y liquidación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios a 31 de diciembre de 2010. Se verificó que el saldo de la cuenta se realizó recibiendo los bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Omitir reclamaciones posteriores de los demás oferentes sobre la adjudicación del proceso contractual.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
48	18.01.002	<b>26. Administrativo. Anulación de Anticipo.</b> Se observa una subestimación de \$10.062,5 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
49	18.01.004	<b>28. Administrativo. Saldo cuenta Otros Deudores.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.062,5 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
50	18.01.002	<b>30. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
51	18.01.004	<b>32. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
52	18.01.004	<b>34. Administrativo. Aportes al Fondo de Pensiones y a Seguridad Social.</b> Se observa una subestimación del saldo a 31 de diciembre de 2010 de las subcuentas 242518 y 242519 de \$62,2 y \$67,4 millones respectivamente, todo vez que no se registró en la contabilidad el pago de los aportes al fondo de pensiones y a seguridad social, correspondientes al mes de octubre de 2010, cuyo pago se realizó el día de noviembre de 2010, afectando como comparativa la cuenta de bancos.	No aplica.	No aplica.	No se aplica acción de mejora al hallazgo para la vigencia (2014), en razón a que para la vigencia correspondiente(2010), el hallazgo no fue subsanado. A la fecha no existe subestimación del saldo de la cuenta prestación banco conexión, ya que esta cuenta es conciliada de manera oportuna.	No aplica.	No aplica.	No aplica.	1.	2015-01-05.	2015-01-06.	0.	1.	100%.	0,1.	0,1.
53	18.01.004	<b>36. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
54	18.01.004	<b>38. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
55	18.01.004	<b>40. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
56	18.01.004	<b>42. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
57	18.01.004	<b>44. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
58	18.01.004	<b>46. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
59	18.01.004	<b>48. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
60	18.01.004	<b>50. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
61	18.01.004	<b>52. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
62	18.01.004	<b>54. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
63	18.01.004	<b>56. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
64	18.01.004	<b>58. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
65	18.01.004	<b>60. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
66	18.01.004	<b>62. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un procedimiento para la solicitud liquidación de anticipos.	Mantener el control de los recursos de la entidad en poder de terceros.	Elaborar procedimiento para la solicitud y liquidación de anticipos. Circularizar directamente a los terceros. Realizar seguimiento mensual a los áreas responsables de la liquidación de anticipos. Reporte.	Procedimiento. Circularización. Reporte.	1. 4. 12.	2015-02-15. 2015-04-15. 2015-01-15.	2015-04-30. 2016-04-15. 2016-01-15.	11. 52. 52.	1. 100%. 92%.	10,6. 52,3. 47,8.	10,6. 0,0. 0,0.	
67	18.01.004	<b>64. Administrativo. Saldo cuenta Recaudos a Favor de Terceros.</b> Se presenta incumplimiento de \$10.450 millones, del saldo a 31 de diciembre 2010 de la cuenta 1801 Otros Deudores, todo vez que se le comunicó al beneficiario la cancelación de los anticipos otorgados para la adquisición de bienes y servicios, pero que al no haber entregado los documentos soporte, al área Financiera, situación que afecta como comparativa los resultados del ejercicio.	Anticipos pendientes de liquidar (recuperación de los recursos vía liquidación del bien o servicio) por un tiempo superior a seis (6) meses.	Incumplimiento de trámites que garantizan la selección oportuna del contratista.	Elaborar y dar cumplimiento a un											



No.	Código Hallazgo	Descripción Hallazgo	Causa del Hallazgo	Efecto del Hallazgo	Acción de Mejoramiento	Propósito de la Acción de Mejora	Descripción de las Actividades	Denominación de la Unidad de Medida de la Actividad	Cantidad de Medida de la Actividad	Fecha iniciación de la Actividad	Fecha terminación de la Actividad	Plazo en semanas de la Actividad	Avance físico de ejecución de las Actividades	Porcentaje de Avance físico de ejecución de las Actividades	Puntaje Logrado por las Actividades (PLA)	Puntaje Logrado por las Actividades Vencidas (PLAV)
53	18 01 004	<b>35. Administrativo. Parafiscales (SENA, ISBF y CCF).</b> Se observa una subestimación de \$377 millones del saldo a 31 de diciembre de 2010 de la subcuenta 24001 Cuentas por pagar - Bienes y Servicios, más del cual no se registra en la contabilidad el pago de parafiscales a SENA, ISBF y CCF, correspondientes al mes de octubre de 2010 que se realizó el 04 de noviembre de 2010. A su vez se encuentran subestimados como contapartida la cuenta bancos.	No aplica		No se aplica acción de mejora al hallazgo en esta vigencia (2014), ya que para la vigencia correspondiente del hallazgo (2010) las tablas del:	No aplica	No aplica	No aplica	1	2015-01-05	2015-01-06	0	1	100%	0,1	0,1
54	18 01 004	<b>36. Administrativo. Diferencias Contrato AVATUR.</b> Se observan diferencias por \$1.042.234.77 millones, en los saldos de las cuentas por cobrar por pagar a AVATUR, respectivamente, a 31 de diciembre de 2010, con respecto a los saldos que certifica AVATUR, afectando como contapartida los resultados del ejercicio.	No aplica		No se aplica acción de mejora al hallazgo en esta vigencia (2014), ya que para la vigencia correspondiente del hallazgo (2010) las tablas del:	No aplica	No aplica	No aplica	1	2015-01-05	2015-01-06	0	1	100%	0,1	0,1
55	18 01 100	<b>Hallazgo No.10 - Administrativo. Depósitos en Instituciones Financieras (Acciona no efectiva, vigencia 2009)</b> La cuenta "1110 Depósitos en Instituciones Financieras" representada por 22 cuentas bancarias, se encuentran afectadas por partidas conciliatorias no identificadas que al cierre de la vigencia presentan valores por registrar en libros y pólizas en Extractos, en cuantía de \$32.805 millones, lo que indica partidas conciliatorias de cuatro cuentas conciliadas. <b>37. Administrativo. Conciliaciones Bancarias</b> Al revisar las condiciones bancarias del mes de diciembre de 2010, se observó que se ajustó el saldo de las cuentas bancarias operativas a los saldos de los bancos bancarios, utilizando como contrapartida las cuentas Otras Deudas y Recargos a Favor de Terceros, lo cual es inapropiado, toda vez que la conciliación bancaria no tiene como objetivo hacer conciliar los saldos de bancos y de los extractos, su objetivo es identificar con claridad que ha generado la diferencia, pero no poseerá efecto las diferencias. Lo anterior sirve como consecuencia la omisión de la causación de las mesas de trabajo y credito bancario, tales como: referencias en la libreta practicadas a la Entidad, rendimientos financieros y gastos financieros, entre otras.	Partidas conciliatorias pendientes.	Aplicación del concepto 200812-12191 de la CGN	Realizar las conciliaciones bancarias para depurar y reflejar en los ajustes contables correspondientes en los Estados Financieros.	Garantizar la depuración de las partidas con el objeto de garantizar la razonabilidad de los saldos.	Verificar las partidas conciliatorias Conciliar los Bancos Conciliar la Cartera Registrar el ajuste contable	Conciliaciones Circulaciones Circulaciones Registros de Ajuste	12 1 4 12	2015-01-01 2015-01-15 2015-01-15 2015-01-15	2015-12-31 2016-01-15 2016-01-15 2016-01-15	52 52 52 52	11 1 4 11	92% 100% 100% 92%	47,7 52,1 52,1 47,8	47,7 0,0 0,0 0,0
56	18 01 004	<b>38. Administrativo. Manejo Cuentas Bancarias</b> Se observa riesgo en la información y manejo de las cuentas bancarias de la Entidad, por cuanto no existe coherencia y uniformidad en el control aplicado, debido a que de las 20 cuentas bancarias de SATENA, la firma PWC aceptó únicamente el mes de 12 de abril, quedando a cargo de SATENA los 8 restantes, situación irregular a la luz del contrato firmado en septiembre de 2010, el cual establece que la firma PWC a partir del noviembre de 2010, asumirá como Contador de SATENA y realizará la gestión total de registro y control de las actividades de contabilidad, control presupuestal, liquidación y registro, pagos, nóminas y control de acciones, situación que genera calidad de funciones en la preparación de los Estados Contables, la cual debe fundamentarse en la aplicación homogénea de principios, normas técnicas y procedimientos.	Partidas conciliatorias pendientes.	Aplicación del concepto 200812-12191 de la CGN	Realizar las conciliaciones bancarias para depurar y reflejar en los ajustes contables correspondientes en los Estados Financieros.	Garantizar la depuración de las partidas con el objeto de garantizar la razonabilidad de los saldos.	Verificar las partidas conciliatorias Circular los Bancos Circular la Cartera Registrar el ajuste contable	Conciliaciones Circulaciones Circulaciones Registros de Ajuste	12 1 4 12	2015-01-01 2015-01-15 2015-01-15 2015-01-15	2015-12-31 2016-01-15 2016-01-15 2016-01-15	52 52 52 52	11 1 4 11	92% 100% 100% 92%	47,7 52,1 52,1 47,8	47,7 0,0 0,0 0,0
58	1801004	<b>Hallazgo No. 9 - Administrativo. Saldos Pendientes por Depurar.</b> Se presenta reportamiento en cuantía de \$20.854 millones, correspondiente a las cuentas pendientes por depurar del Balance a 31 de diciembre de 2009.	Partidas conciliatorias pendientes.	Aplicación del concepto 200812-12191 de la CGN	Realizar las conciliaciones bancarias para depurar y reflejar en los ajustes contables correspondientes en los Estados Financieros.	Garantizar la depuración de las partidas con el objeto de garantizar la razonabilidad de los saldos.	Verificar las partidas conciliatorias Circular los Bancos Circular la Cartera Registrar el ajuste contable	Conciliaciones Circulaciones Circulaciones Registros de Ajuste	12 1 4 12	2015-01-01 2015-01-15 2015-01-15 2015-01-15	2015-12-31 2016-01-15 2016-01-15 2016-01-15	52 52 52 52	11 1 4 11	92% 100% 100% 92%	47,7 52,1 52,1 47,8	47,7 0,0 0,0 0,0
57		<b>44. Administrativo. Propiedad Base de datos Aeroesp.</b> De acuerdo con la verificación realizada se observa que la Entidad no tiene claramente identificadas la cláusula contractual que establece la propiedad de SATENA sobre la base de datos del sistema AEROPACK. Adicionalmente no se evidenció un procedimiento formal para el seguimiento y control al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios pactados contractualmente, lo que impacta en la eficacia de la gestión de la Entidad frente al cumplimiento y calidad de los servicios requeridos.	- Omisión en algunos ítems definidos en la minuta de dicho contrato.	En su momento SATENA no tenía el contrato de la propiedad de la Base de Datos	- Solicitar que a todo contrato que implique manejo de datos e información de Satena, se debe incluir en las especificaciones técnicas la obligación al proveedor de: Estimar la información manejada en el formato y estructura que SATENA solicite. - Asegurar que la información manejada durante la vigencia del contrato sea propiedad de SATENA y no podrá ser utilizada sin previa autorización. - Estimar toda la información en los formatos y formatos requeridos.	1. Contar con la base de información actualizada la propiedad de datos	Inclusión cláusula	1	2015-02-02	2015-05-29	17	1	100%	16,6	16,6	
		* No se evidenció un procedimiento formal para el seguimiento y control al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios		Impacto en la eficacia de la gestión de la Entidad frente al cumplimiento y calidad de los servicios requeridos.	SATENA elaborará un modelo para el seguimiento, control y el cumplimiento de los acuerdos de servicio, por parte de los servicios tercerizados.	2. Controlar que los proveedores cumplan con los acuerdos de niveles de servicios establecidos en el contrato.	3. Coordinar con el área de contratos la inclusión de los acuerdos de servicio en los estudios previos a los contratos.	Inclusión acuerdo	1	2015-02-02	2015-05-29	17	1	100%	16,6	16,6
													5.348,7		4.832,7	3.232,0

**Puntajes base de evaluación**

Puntaje base evaluación de cumplimiento	PBEC =	3.548	PUNTAJE ATRIBUIDO A LAS ACTIVIDADES VENCIDAS
Puntaje base evaluación de avance	PBEA =	5.349	Plazo en semanas de la Actividad
Avance Cumplimiento del plan	CPM = POMM/PBEC	91%	Puntaje Logrado por las Actividades Vencidas (PLAV)/PUNTAJE ATRIBUIDO A LAS ACTIVIDADES VENCIDAS
Avance del plan de mejoramiento	AP= POMI/PBEA	90%	Puntaje Logrado por las Actividades (PLA)/Plazo en semanas de la Actividad

Puntaje atribuido a las actividades vencidas (PAAV)
5,7
47,6
52,0
52,0
52,0
21,3
39,1
39,1
39,1
52,0
52,0
52,0

Puntaje atribuido a las actividades vencidas (PAV)
21,6
52,0
11,1
11,1
11,1
11,1
11,1
11,1
11,1
2,0
11,1
11,1
3,7
3,7
11,1
11,1

Puntaje atribuido a las actividades vencidas (PAAV)
11,1
3,6
2,6
2,6
2,1
2,1
8,9
8,4
8,4
4,0
24,0

Puntaje atribuido a las actividades vencidas (PAAV)
3,0
3,3
3,3
8,4
8,4
3,7
3,6
0,0
0,0
3,7
3,6
0,0
0,0
47,6

Puntaje atribuido a las actividades vencidas (PAAV)
47,6
47,6
34,6
43,6
21,6
21,6
0,0
0,0
0,0
0,0
10,6
0,0
0,0
52,0
0,0
0,0
0,0
0,0
52,0

Puntaje atribuido a las actividades vendidas (PAV)
0,0
0,0
10,6
0,0
0,0
2,0
39,1
0,0
0,0
52,0
52,0
5,0
5,0
21,9
19,3
19,1
10,3
1,4





Puntaje atribuido a las actividades vencidas (PAV)
47,6
47,6
47,6
47,6
47,6
47,6
47,6
47,6
47,6
47,6
10,6
0,0
0,0
52,0
0,0
0,0
0,0
52,0
0,1
52,0
0,0
0,0
0,0
52,0
0,7

Puntaje atribuido a las actividades vencidas (PAAV)
0,1
0,1
52,0
0,0
0,0
0,0
52,0
52,0
0,0
0,0
0,0
52,0
52,0
0,0
0,0
0,0
52,0
16,6
16,6
3.548,4