



**INFORME RENDICIÓN DE
CUENTA VIGENCIA 2009**

SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES

SATENA



**AUDIENCIA PÚBLICA
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2009**

Bogotá, D.C., JUNIO de 2010



INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

INTRODUCCIÓN

El Control Social es una herramienta para la gestión institucional y una modalidad de participación ciudadana en los asuntos públicos con contenidos de vigilancia, control, concertación, crítica, seguimiento, evaluación y deliberación.

Es así como el Servicio Aéreo a Territorios Nacionales “SATENA”, actuando en coordinación con el Plan Nacional de Desarrollo, abre un espacio con el ánimo de presentar a los usuarios y ciudadanos en general su gestión institucional. SATENA desea compartir los avances alcanzados en la gestión del 2009, al tratar temas relevantes y de interés como son: el servicios de transporte aéreo a las regiones más apartadas, el direccionamiento estratégico de la empresa, la evaluación de la gestión, metas y logros y en general todo lo relacionado con su misión.

MARCO LEGAL DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

La participación es el ejercicio del poder de cada ciudadano (a), con el fin de transformar la esfera de lo público en función del bien común.

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía fueron establecidas desde el año 1998 en el artículo 33 de la ley 489 de 1998 y el decreto 3622 de 2005.

Procedimiento Interno PL6-I01 Instructivo Realización de Audiencias Públicas.



INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

RESEÑA HISTÓRICA

En 1943 operaba en la Base de Madrid el "Correo Aéreo del Sur y Transporte de Pasajeros", cuya misión era prestar el servicio de transporte de pasajeros, correo y carga hacia los Llanos Orientales, la Costa Pacífica y las regiones del sur del País.

En 1962, el Gobierno Central encargó al Comando de la Fuerza Aérea de organizar un servicio especial de transporte aéreo para las regiones subdesarrolladas del País, a través de una entidad dependiente de la misma, denominada Servicio Aéreo a Territorios Nacionales "SATENA", que nace mediante Decreto 940 del 12 de Abril.

En 1968 el Gobierno Nacional, expide la Ley 80 del 12 de Diciembre de 1968, en la cual establece que, el Servicio Aéreo a Territorios Nacionales "SATENA", funcionará como establecimiento público, con Personería Jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional.

En 1971 el Gobierno Nacional expide el Decreto 2344, el cual establece a SATENA como Empresa Comercial del Estado, vinculada al Ministerio de Defensa Nacional, con personería jurídica, autonomía y capital independiente.

En 1995 SATENA inició el proceso de renovación de la flota, la cual permitiría en diciembre de 1996 reemplazar los tradicionales Avro HS-748 y Casa C-212 por tres aviones Dornier D-328-120, los dos primeros en leasing financiero a siete años y el otro en leasing operativo a cinco años. En este mismo año se establece una nueva imagen corporativa y se inicia el sistema de reservas sistematizado.

En 1998, SATENA adquiere tres aeronaves adicionales Dornier D-328 en Leasing Financiero a diez años, completando una flota de seis aviones de este tipo; estos son considerados los mejores aviones regionales en su clase por su alto rendimiento operacional; aeronaves de fabricación alemana, de última generación, cabina de cristal líquido y aviónica satelital, entre otras características sobresalientes.

En 2002 y 2003, SATENA en desarrollo del Proyecto denominado "Reposición Equipo Fokker F-28", el cual buscaba reemplazar el equipo F-28 que a diciembre de 2001 debió suspender operaciones, SATENA adquiere temporalmente un avión jet ERJ-145-LR de fabricación brasilera, con capacidad para 50 pasajeros. Este equipo demostró su gran eficiencia, rendimiento y adaptabilidad plena al tipo de operación de la empresa, dando origen a la adquisición de dos aeronaves nuevas, Embraer ERJ-145-LR: el primero al finalizar la vigencia 2003 y el segundo al inicio de 2004, convirtiendo a SATENA, en la aerolínea con el equipo más moderno de Colombia.

En 2004 y comienzos del 2005, SATENA desarrolló acciones de fortalecimiento institucional como: mejorar las comunicaciones vía satelital o vía Internet en el 90% de bases comerciales donde se opera. Por mandato del CONPES se adquirió el avión Presidencial B-737-700 BBJ y una tercera aeronave jet Embraer ERJ-145-LR con endeudamiento interno y se implementó el Sistema de Información Gerencial Integrado que permitió la modernización informática de la Entidad.

En 2005, SATENA en desarrollo de su programa de modernización y ampliación de la flota aérea, compró una tercera aeronave Embraer ERJ-145-LR, mediante crédito interno con la banca local. Durante ésta vigencia SATENA continuó el proceso de modernización de su sistema de



INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

información comercial e implementó el tiquete forma continua OPTAT, amplió el número de agencias con acceso al sistema de reservas e incrementó el número de canales de distribución, lo cual le permitió un crecimiento en ventas superior al 4% en pasajeros y del 15% en ingresos.

En 2006 y enero de 2007, recopilando aproximadamente 45 años de servicio a la comunidad, SATENA continúa su misión, de ser “La mejor aerolínea del País”, y nos hace partícipes de la llegada de otros dos (2) aviones EMBRAER ERJ-145 y dos (2) EMBRAER EMB-170, convirtiéndose así, no solo el de aerolínea con la flota más moderna de Latinoamérica, sino también, en la empresa de aviación que más presencia realiza en el Territorio Nacional, cubriendo más de cuarenta destinos y con más de 120 vuelos diarios.

Por último, durante los años 2008 y 2009 se resaltan las siguientes acciones: la reestructuración de los pasivos a largo plazo, la contratación del Contac Center (SMS, IVR), la certificación UAEAC, implementación NTCG-1000 y MECI y resultados positivos de auditorías por parte de Avianca, El Cerrejón, Contraloría General de la Nación y Consejo Colombiano de Seguridad. Finalmente se desarrolló el plan de negocios de la compañía y se empezó su implementación.

1. ASPECTOS ORGANIZACIONALES

1.1. MISIÓN

“Contribuir al desarrollo e integración de las regiones del país, mediante el servicio de transporte aéreo”.

1.2. VISIÓN

“SATENA será la mejor aerolínea de Colombia”.

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ORGANOS DE ASESORIA Y COORDINACION

-Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno

-Comité de Personal



INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

Figura 1. Estructura Organizacional

1.4. MARCO JURÍDICO

1.4.1. Decreto No. 940 de 1962, mediante el cual el Gobierno Nacional designa a la Fuerza Aérea Colombiana, para que organice un servicio especial de transporte aéreo en beneficio de las regiones subdesarrolladas del país.

1.4.2. Ley 80 de 1968, por el cual se reorganiza el Servicio de Aeronavegación a Territorios Nacionales "SATENA".

1.4.3. Decreto No. 2344 de 1971, por el cual se reorganiza el Servicio Aéreo a Territorios Nacionales "SATENA".

1.4.4. Decretos No. 2180 de 04 de septiembre de 1984, por el cual se modifica el Decreto ley No. 2344 de 1971 reorgánico de SATENA.

1.4.5. Acuerdo No. 002 de 22 de junio de 2001, por el cual se modifican y adoptan los estatutos internos de SATENA.

1.4.6. Decreto No. 2758 de 20 Diciembre de 2001, por el cual se establece la estructura organizacional y se determinan las funciones de sus dependencias.

1.4.7. Decreto No. 1570 de 29 de julio de 2002, por la cual se aprueba la planta de personal de SATENA.

1.4.8. Resolución No. 151 de 09 de Agosto de 2002, por el cuál se organizan las áreas dependientes de las oficinas y divisiones de SATENA y se establecen sus funciones, tareas y responsabilidades.

1.5. OBJETO SOCIAL

Según lo establece el Decreto 2344 de 1971, El Servicio Aéreo a Territorios Nacionales, SATENA, tiene por objeto fundamental "desarrollar la política y los planes generales que en materia de transporte aéreo para las regiones menos desarrolladas del país, adopte el Gobierno Nacional".

1.6. SERVICIO AGREGADO DE SATENA

SATENA contribuye al desarrollo del País, proporcionando servicios de transporte con calidad, oportunidad y seguridad, a las regiones más apartadas y de menor desarrollo y zonas de frontera del País, de esta manera apoyando a las comunidades de menores recursos, generando desarrollo económico, social y cultural y ejerciendo soberanía estatal.

1.6.1. Servicio agregado al Estado



INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

- SATENA está comprometida en el cumplimiento de los Objetivos del Gobierno Nacional y del Sector Defensa, “contribuyendo a elevar la calidad de vida de los colombianos”.
- La entidad vincula a la economía nacional las regiones más apartadas y de menor desarrollo del país.
- Hace presencia y ejerce soberanía como empresa Estatal, en zonas de frontera y regiones especiales de desarrollo.
- Coloca a disposición del Estado su flota aérea en caso de emergencia para transporte de tropa y en desastres nacionales.

1.6.2. Servicio agregado al Gobierno

- SATENA contribuye con sus servicios a fortalecer y estrechar los vínculos entre el Sector Defensa y las comunidades atendidas.
- Continuamente participa en campañas asistenciales de salud y educación.
- Colabora con la Aeronáutica Civil en el desarrollo aeronáutico nacional.
- Forma Oficiales y Suboficiales de la Fuerza Aérea, con entrenamiento idóneo, en equipos aéreos de última generación.

1.6.3. Servicio agregado a la Comunidad

- SATENA contribuye al desarrollo económico y social de los pueblos atendidos, prestando servicios de transporte aéreo, eficientes, seguros, a costos favorables para el usuario.
- Apoya a las gentes de menores recursos con transporte gratuito de enfermos o heridos y participa en campañas de asistencia social y humanitaria.
- La aerolínea transporta medicinas, alimentos y elementos esenciales para la vida humana.
- Apoya a la comunidad con el transporte de estudiantes, funcionarios públicos y personas mayores con tarifas reducidas.
- Con el servicio, la Empresa genera empleos directos e indirectos, impuestos nacionales y municipales, y desarrollo económico y social en los 43 municipios y regiones donde opera, en 26 departamentos colombianos.

1.7. RECURSOS DISPONIBLES

1.7.1. Talento Humano

Tabla 1. Planta de Personal Directo e Indirecto

PLANTA DE PERSONAL	Dic-09
<i>PERSONAL EN NOMINA:</i>	
EMPLEADOS PUBLICOS	7
TRABAJADORES OFICIALES	238
Subtotal de Nomina	245
<i>EN COMISION DE LA FAC:</i>	
PERSONAL OFICIALES	47
PERSONAL SUBOFICIALES	52
Subtotal en Comisión	99
TOTAL PERSONAL DIRECTO	344



INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

<u>PERSONAL INDIRECTO:</u>	
Empleados Agencias Comerciales	400
Temporales	210
Aprendiz Sena	12
Pasantes	64
Subtotal Personal Indirecto	686
TOTAL DIRECTOS E INDIRECTOS	1.030

Adicionalmente, SATENA cuenta con 53 Agencias Comerciales exclusivas para la distribución de servicios y la atención de vuelos en Aeropuertos, las cuales generan alrededor de 400 empleos directos de tiempo completo. En contratos de tercerización de servicios de Comunicación y Call Center, aseo, transporte de tripulaciones, transporte personal rampa, cafetería y empleados temporales se generan 297 empleos.

1.7.2. Flota Aérea

La Empresa cuenta con una Flota de trece (13) aeronaves: dos (2) Jet Embraer ERJ-170 de fabricación Brasileira, con capacidad de 76 pasajeros, cinco (5) Jet Embraer ERJ-145 de fabricación Brasileira, con capacidad de 50 pasajeros y seis (6) turbohélice Dornier D-328 de fabricación Alemana, con capacidad de 32 pasajeros. Adicionalmente, cuenta con el servicio de dos (2) LET 410 de 19 pasajeros en la modalidad de fletamento.

Tabla 2. Flota Aérea Actual

EQUIPO AÉREO	Cantidad	Sillas x Avión	Capacidad Instalada	
EMBRAER EMB - 170	2	1 Satena	76	152 Sillas
		1 Leasing		
EMBRAER ERJ - 145	5	3 Satena	50	250 Sillas
		2 Leasing		
DORNIER DO - 328	6	6 Satena	32	192 Sillas
LET - 410	2		19	38 Sillas
TOTAL	15			632 Sillas

Fuente: Oficina Planeación – SATENA

Con esta Flota Aérea, SATENA voló durante la vigencia 2009 22.587 horas; prestando sus servicios a cuarenta (40) destinos (ciudades o municipios), con más de 120 vuelos diarios. El 79% del cubrimiento son rutas sociales y de soberanía transportando en estas rutas más de 280 mil pasajeros anuales.



2. INFORME DE GESTION COMERCIAL Y OPERACIONAL

2.1. GESTIÓN COMERCIAL Y OPERATIVA.

Desde el punto de vista comercial, la vigencia 2009 fue un año difícil teniendo en cuenta la agresiva campaña de algunas aerolíneas en materia de tarifas promocionales, lo que ocasionó que aerolíneas como SATENA, hayan tenido una disminución en el transporte de pasajeros.

SATENA transportó 864.114 pasajeros regulares, presentando una disminución del 5.18% sobre los 911.289 movilizados durante el año 2008; a lo anterior, se le agregan 88.291 pasajeros no regulares, para un total de 952.405. El mercado nacional movilizó un total de 10.156.884 pasajeros, es decir, un incremento del 13.05% frente a los pasajeros transportados en 2008, que fueron de 8.984.165.

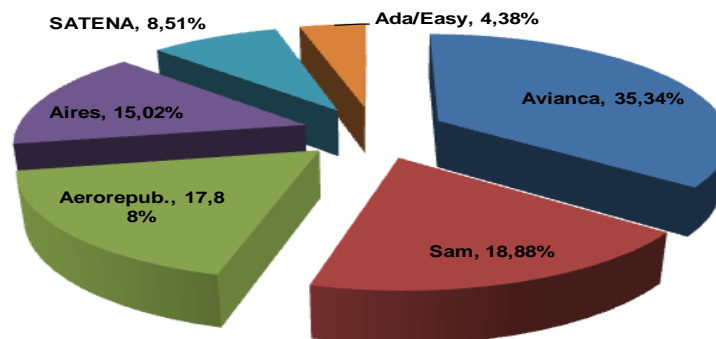
INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

Tabla 3. Crecimiento y Participación en el Mercado Nacional.

AEROLINEA	ENE - DIC 2008	ENE - DIC 2009	CRECIM/TO %	PARTIC. %
Avianca	3.560.212	3.589.413	0,82%	35,34%
Sam	1.777.151	1.917.330	7,89%	18,88%
Aerorepub.	1.591.811	1.816.368	14,11%	17,88%
Aires	814.853	1.525.063	87,16%	15,02%
SATENA	911.289	864.114	-5,18%	8,51%
Ada/Easy	328.849	444.596	35,20%	4,38%
TOTAL	8.984.165	10.156.884	13,05%	100,0%

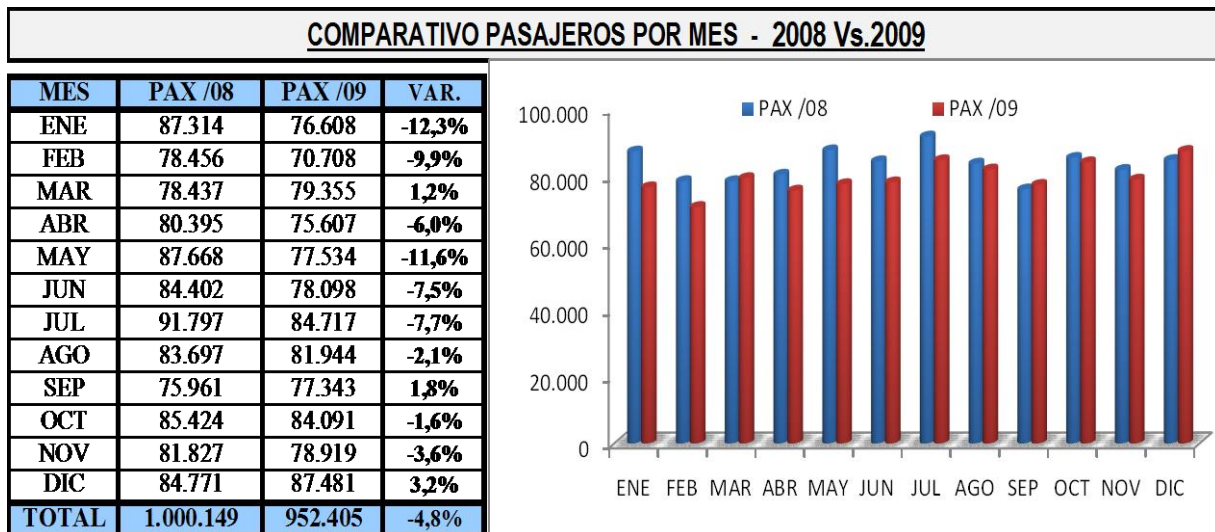
Fuente: Boletín Oficina Estadística – Aeronáutica Civil.

Figura 4. Participación del Mercado Nacional



En cuanto a pasajeros, SATENA transportó un total de 952.405 pasajeros, con decrecimiento del 4.8% frente a los 1.000.149 pasajeros de la vigencia 2008.

INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009



Durante la misma vigencia, la meta de pasajeros alcanzada comparada con la proyectada muestra un cumplimiento del 82.1%. El cuadro resumen de indicadores, presenta importantes logros como el cumplimiento del índice de ocupación en un 101.5% sobrepasando las metas. De igual manera el índice de alistamiento estuvo en el 101.3% sobre la meta.

Tabla 4. Metas y Logros 2009

INDICADOR	META 2009	REAL 2009	LOGRO
Pasajeros	1.160.615	952.405	82,1%
Promedio Pax/Mes	96.718	79.367	82,1%
Índice de Ocupación	65,40%	66,37%	101,5%
Horas de Vuelo	28.200	22.584	80,1%
Promedio Horas/Mes	2.350	1.882	80,1%
Índice Alistamiento	84,00%	85,09%	101,3%
Partic. de Mercado	10,80%	8,51%	78,8%
Pax por Hora Vlo.	41	42	102,5%

2.2. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Los ingresos por venta de servicios ascendieron a \$191.054 millones, con una disminución del 16.9% frente al año 2008. Respecto a la sobretasa al combustible esta tuvo una variación del 15% frente a la vigencia anterior, debido principalmente a la disminución de la tarifa del cargo por



INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

combustible que en promedio para el equipo Turbo Prop fue de \$25.775 y para el Jet fue de \$13.708.

Por su parte, los costos operacionales sumaron \$192.189 millones con una disminución del 4% respecto a la vigencia anterior, donde los costos de combustible de aviación es el de mayor participación con un 24%, seguido por reparación del equipo aéreo con una participación del 22% y con un 12% se encuentra las comisiones sobre ventas. Los gastos de administración fueron de \$23.797 millones con un incremento de 7.9% frente a la vigencia anterior. Con estos resultados, se obtuvo una Utilidad Operacional negativa de \$24.932 millones.

De otra parte, los Ingresos No Operacionales se incrementaron en un 123%, debido principalmente al incremento representativo de los ingresos extraordinarios al pasar de \$155 millones en la vigencia 2008 a \$1.490 millones en la vigencia 2009, esto debido principalmente a el valor de \$538,8 cobrado a ECC Leasing por servicios de los Aviones FAC 1176 y FAC 1177 e indemnizaciones reconocidas por la compañía de seguros de los aviones FAC 1180 y FAC 1164 por valor de \$704,1.

Los Egresos No Operacionales disminuyeron en un 6% al pasar de \$10.630 millones en el 2008 a \$9.988 millones en el 2009, esto en razón a la reducción del 100% en intereses y en egresos no operacionales extraordinarios.

El valor de (\$45.426.7) en la cuenta de ajuste de ejercicios anteriores esta representado por análisis, depuración y conciliación en cuentas de los rubros del activo y del pasivo, en donde los valores más representativos se identifican en:

- Reproceso de las depreciaciones de los activos Fijos en Funcionamiento por un valor de \$16.068.2
- Amortización de Cargos Diferidos de los años 2007 y 2008 por un valor de \$6.560.4
- Ajuste en la cuenta de Tiquetes no Utilizados en una valor de \$9.020.4
- Ajustes a la facturación de los contratos con entidades relacionados con el Convenio Aviatur \$9.906.0
- Ingresos que no se reflejaron por la falta de incorporación en el año 2008 en las ventas de las Agencias Comerciales y de Turismo el valor de (\$6.201.3)
- Resultado de la conciliación con el Convenio Aviatur (\$4.707.2)

La Utilidad Neta antes de Impuestos fue de menos (\$78.193) millones, presentando una variación del 2.773% con relación al 2008, afectada principalmente por los ajustes contables realizados.

INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

DESCRIPCION	DICIEMBRE		VARIACION	
	2008	2009	ABSOLUTA	RELATIVA
VENTA DE SERVICIOS	229.830,2	191.054,4	(38.775,8)	-16,87%
<i>Pasajes</i>	138.473,6	121.301,8	-17.171,76	-12,40%
<i>Carga</i>	4.850,7	5.101,8	251,06	5,18%
<i>Exceso Equipaje</i>	1.564,6	1.823,9	259,39	16,58%
<i>Vuelos Charter</i>	7.112,7	6.040,4	-1.072,29	-15,08%
<i>Sobretasa Combustible</i>	50.451,0	31.365,2	-19.085,74	-37,83%
<i>Operación Cerrejon</i>	19.524,5	16.061,9	-3.462,62	-17,73%
<i>Gastos Administrativos</i>	5.059,1	6.341,5	1.282,35	25,35%
<i>Otros Serv. Transporte</i>	2.794,0	2.995,7	201,70	7,22%
<i>Publicidad</i>	-	22,2	22,15	0,00%
Menos: COSTOS OPERACIONALES	200.497,9	192.189,1	(8.308,9)	-4,14%
<i>* Combustibles y Lubricantes</i>	70.427,0	46.160,2	-24.266,84	-34,46%
<i>* Mantenimiento Equipo Aéreo</i>	8.699,5	8.791,3	91,75	1,05%
<i>* Reparaciones Equipo Aéreo</i>	26.016,2	42.302,4	16.286,18	62,60%
<i>* Depreciación Equipo Aéreo</i>	13.610,3	19.253,7	5.643,38	41,46%
<i>* Servicio Abordo</i>	1.505,7	1.685,5	179,77	11,94%
<i>* Tripulaciones</i>	5.913,1	7.760,0	1.846,87	31,23%
<i>* Seguros aéreos</i>	5.991,2	5.344,7	-646,55	-10,79%
<i>* Servicios Aduaneros</i>	1.074,1	2.755,1	1.681,00	156,50%
<i>* Leasing Operativo</i>	48.582,4	10.595,7	-37.986,68	-78,19%
<i>* Leasing Financiero</i>	-	10.457,2	10.457,15	100,00%
<i>* Leasing Infraestructura</i>	-	9.618,6	9.618,55	100,00%
<i>* Arriendo Aeronaves</i>	-	5.035,7	5.035,65	100,00%
<i>* Comisiones sobre ventas</i>	18.678,4	22.429,3	3.750,92	20,08%
= UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	29.332,3	(1.134,6)	-30.466,91	-103,87%
Menos: GASTOS DE ADMINISTRACION	22.038,3	23.796,8	1.758,5	7,98%
<i>Sueldos y Salarios</i>	7.196,7	7.097,7	-98,98	-1,38%
<i>Personal Out Sourcing</i>	3.437,7	4.459,2	1.021,45	29,71%
<i>Contribuciones Imputadas</i>	4.099,7	3.568,9	-530,82	-12,95%
<i>Contribuciones Efectivas</i>	1.461,6	990,0	-471,62	-32,27%
<i>Generales</i>	4.347,7	5.646,0	1.298,31	29,86%
<i>Impuestos, Contribuciones y Tasas</i>	1.494,9	2.035,1	540,15	36,13%
= UTILIDAD OPERACIONAL	7.294,0	(24.931,4)	(32.225,4)	-441,81%
Más: INGRESOS NO OPERACIONALES	846,8	1.896,6	1.049,8	123,97%
<i>Financieros</i>	691,2	411,9	-279,35	-40,42%
<i>Extraordinarios</i>	155,6	1.484,7	1.329,13	854,20%
Menos: EGRESOS NO OPERACIONALES	10.630,4	9.988,8	(641,6)	-6,04%
<i>Intereses</i>	933,9	-	-933,90	-100,00%
<i>Financieros</i>	7.603,4	8.188,1	584,72	7,69%
<i>Provisión para Deudores</i>	450,0	106,0	-344,00	-76,44%
<i>Provisión para Obligaciones Fiscales</i>	720,0	780,0	60,00	8,33%
<i>Provisión para Contingencias</i>	763,3	733,7	-29,64	-3,88%
<i>Deprec. Propiedad Planta y Equipo</i>	146,0	181,0	34,98	23,96%
<i>Extraordinarios</i>	13,8	-	-13,80	-100,00%
RESULTADO NO OPERACIONAL	(9.783,6)	(8.092,2)	1.691,4	(0,2)
RESULTADO ANTES DE AJUSTES	(2.489,6)	(33.023,6)	(30.534,0)	1226,44%
Menos: AJUSTES DIFERENCIAL CAMBIARI	70,0	257,3	187,28	267,54%
<i>+ Ingreso * Diferencia en cambio</i>	1.060,8	1.210,2	149,43	14,09%
<i>- Gasto * Diferencia en Cambio</i>	990,8	953,0	-37,85	-3,82%
Más: AJUSTES EJERCICIOS ANTERIORES	(301,7)	(45.426,7)	-45.124,96	14956,90%
<i>Otros Ingresos Ejercicios Anteriores</i>	483,7	4.818,2	4.334,46	896,11%
<i>Otros Gastos Ejercicios Anteriores</i>	785,4	50.244,8	49.459,42	6297,35%
= RESULTADO NETO ANTES IMPTOS.	-2.721,3	-78.193,0	(75.471,7)	2773,33%

2.3. GESTIÓN PRESUPUESTAL



INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

Los Ingresos Totales ascendieron a \$191.054 millones por concepto de la Operación Comercial, Ingresos de Capital y la Disponibilidad Inicial, equivalentes al 74% de lo aprobado por el Consejo Nacional de Política Económica y Fiscal (CONFIS) en la Ley de Presupuesto de 2009.

Con referencia al Presupuesto de Gastos, SATENA logró una ejecución del 79,7% equivalente a \$205.647,5 millones sobre lo proyectado \$258.174,8 millones. De este monto, \$16.864,6 millones corresponden a Gastos de Funcionamiento con ejecución del 95.3%, \$173.850,3 millones a Gastos de Operación Comercial con ejecución del 84.8% y \$14.932,6 a Servicio de la Deuda Pública con ejecución del 70.7%.

2.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

SATENA realizó en el mes de agosto del 2009, la fase de preauditoría del Sistema de Gestión y en el mes de septiembre del 2009, la auditoria de certificación. El resultado fue la Certificación de Calidad para todos los procesos de la Empresa, con certificados y acreditaciones de ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2004 y ANNAB de los Estados Unidos, de acuerdo con el alcance de la certificación definido por SATENA. "Prestación del Servicio de Transporte Aéreo de pasajeros y carga en Colombia a través de los procesos de: Estrategias Gerenciales, Planeación, Control Interno, Comercial, Técnico, Canales de Distribución y Atención, Operaciones Aéreas, Seguridad y Administrativo - Financiero".

Las certificaciones fueron entregadas por COTECNA CERTIFICADORA SERVICES LTDA. Al señor Mayor General José Javier Pérez Mejía Presidente de SATENA en acto presidido por representantes del Gobierno Nacional el día 25 de noviembre de 2009.

2.5. GESTIÓN INFORMATICA

SATENA cuenta con varios sistemas de información, el ICARUS PLUS, desarrollado en su fase dos es el sistema utilizado en mantenimiento, el MULTISYS utilizado para el manejo contable y el CANOPUS usado para el manejo comercial y operativo de la aerolínea.

Durante la vigencia 2009 se realizó un contrato para adquisición de los códigos fuente del CANOPUS, así como la actualización del sistema migrándolo a un ambiente Windows y desarrollando una serie de módulos por parte del proveedor, que permitirán evolucionar en el comercio en línea; pero debido al incumplimiento de los avances del proyecto por parte del contratista, en diciembre se toma la decisión de dar por terminado el contrato.

Adicionalmente, se cuenta con una red de comunicaciones satelital que une todas las agencias comerciales del país.

La Presidencia de SATENA, agradece muy sinceramente a los ejecutivos, empleados y proveedores en general, el apoyo y la dedicación que nos brindaron en cada momento, para el logro de los resultados que hoy estamos presentando en este informe.



INFORME RENDICIÓN DE CUENTA VIGENCIA 2009

2.6. CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.

2.6.1. Solicitudes por Clase de Asunto.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
Mal servicio		44				44	4.78
Retrasos y anticipos		185				185	20.13
Daño de equipajes		155				155	16.86
Cancelación de vuelo		62				62	6.74
Irrespeto a la reserva		17				17	1.84
Pérdida de equipaje		33				33	3.59
Pérdida de carga		33				33	3.59
Saqueo de equipaje		36				36	3.91
Requerimiento administrativo		31				31	3.37
Retardo entrega de carga		8				8	0.87
Daño de carga		13				13	1.41
Saqueo carga		15				15	1.63
Cambio horario de vuelo		29				29	3.15
Cobro injustificado		30				30	3.26
Mala información		20				20	2.17
Imposibilidad de abordaje		82				82	8.92
Cambio de aeronave.		8				8	0.87
Solicitud reembolso.		13				13	1.41
Otros conceptos. *		13				13	1.41
Solicitud de información.		6				6	0.65
Retardo entrega de equipaje.		58				58	6.31
Anuladas		15				15	1.63
Sugerencia					13	13	1.41
TOTAL		906			13	919	100

* Imposibilidad asignación cupos – imposibilidad de comunicación telefónica – Imprevistos técnicos en aeronave – Sobreventa – novedad pasajero recomendado.


2.6.2. Impacto del Servicio en los Usuarios.

	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	239
ANULADAS	15
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	665
TOTAL	919

2.6.4. Conclusiones.

1. Total requerimientos presentados 904
2. Total requerimientos resueltas : 904
3. Requerimientos anulados : 15
4. Porcentaje de cumplimiento: 100 %
5. Todos los requerimientos fueron resueltos por la Entidad conforme a los términos establecidos en la ley, los cuales son concordantes con los procedimientos internos de SATENA.
6. Promedio días de resolución de quejas en la vigencia: 3.76 días.
7. En la vigencia 2009 se proyectaron 1214 certificaciones, las cuales fueron solicitadas por los usuarios, organismos de control, Entidades Administrativas y Autoridades Judiciales.
8. En la vigencia 2008 se atendieron y resolvieron 988 reclamaciones y en la vigencia 2009 se atendieron y resolvieron 919 reclamaciones, cifras que determinaron una disminución del 7% en la presentación de reclamaciones entre vigencias.
9. La oficina de atención al usuario en la vigencia 2009 en coordinación con la Presidencia de SATENA, adelantaron acciones conjuntas en aras de mejorar el servicio ofrecido a los usuarios en aras de lograr disminuir las reclamaciones presentadas a la Entidad, entre otras acciones, se adelantaron reuniones de presidencia y reuniones de producto no conforme.
10. En la vigencia 2009, la oficina de atención al usuario en acompañamiento de la oficina de clima organizacional adelantaron diversos programas de capacitación en temas de atención al cliente y marco legal sobre transporte aéreo regular de pasajeros (Reglamento aeronáutico Colombiano – resolución 4498 de 2001 y código de comercio- contrato de transporte).

Cordialmente,



Mayor General JOSÉ JAVIER PÉREZ MEJÍA
Presidente

DOCUMENTO WEB