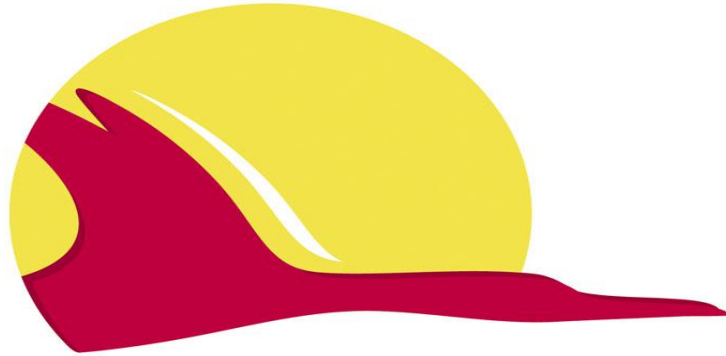


**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES
"SATENA"**



SATENA
ES COLOMBIA

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME EJECUTIVO
AUDIENCIA PÚBLICA VIGENCIA 2011**

FECHA DE LA AUDIENCIA: 1 DE AGOSTO DE 2012

Bogotá D.C., Septiembre 6 de 2011.

INFORME EJECUTIVO

En cumplimiento a lo establecido por el Gobierno Nacional, en torno a la Política de Democratización de la Administración Pública, la “Guía para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública a la Ciudadanía” del Departamento Administrativo de la Función Pública y en general lo establecido en la Ley 489 de 1988 donde todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, comedidamente me permito presentar el informe de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, realizada el día 1 de Agosto de 2012, en una jornada de cuatro horas ininterrumpidas, donde el Presidente de SATENA rindió cuentas a la ciudadanía respecto a la administración de los recursos y sus operaciones, durante la vigencia 2011.

Es la segunda jornada desarrollada mediante un foro virtual abierto al público, desde las 08:00 am a las 12:00 m, en el que hubo 46 participantes que manifestaron toda clase de inquietudes y comentarios, respecto a la aerolínea estatal que comunica al centro del país con los lugares más remotos de Colombia.

Durante la jornada de rendición de cuentas, el Presidente de la compañía, Brigadier General del Aire Carlos Eduardo Montealegre Rodríguez, respondió preguntas sobre SATENA y aclaró muchas dudas sobre la adquisición de nuevos aviones, sobre la situación financiera de la empresa, tarifas, aspectos administrativos etc.

Los temas más comentados por los participantes del foro fueron solicitud de frecuencia a la ciudad de Pasto, Rutas e Itinerarios. Inquietudes aclaradas satisfactoriamente por el Presidente de la Compañía.

La población invitada a este foro virtual al igual que la Jornada del año anterior, fue segmentada en nueve (09) grupos así: Agentes Comerciales, Agencias de Turismo, Periodistas, Entidades y Ciudadanía, Grupo GSED, Entidades Administrativas, Ciudadanía, Grupo contratos AVIATUR y los miembros de la Junta Directiva de SATENA, ciudadanía en general que fue comunicada mediante invitaciones y banner electrónicos alusivos a este tema.

La participación del público en la Audiencia Pública se resumió en los siguientes temas así:

1. Solicitud de nuevas frecuencias: 15
2. Solicitud de incentivos y ventajas competitivas: 3
3. Felicitaciones: 1
4. Solicitud de contribución al turismo: 3

5. Comentarios sobre los itinerarios y rutas: 9
6. Solicitud de aclaración sobre asuntos internos y administrativos: 7
7. Inquietudes sobre la flota ATR : 3
8. Inquietudes sobre las Tarifas: 5

Dentro de los detalles de la audiencia pública 2011 y de acuerdo a lo registrado en web de la Entidad, se puede apreciar la fecha, hora, nombre, email, las preguntas y respuestas interactuadas entre SATENA y los participantes, como se muestra en el anexo.

Conclusión:

- I. El Presidente de SATENA, Brigadier General del Aire Carlos Eduardo Montealegre Rodríguez, cumplió lo establecido por el Gobierno Nacional, al rendir cuentas a la ciudadanía; mediante un foro virtual abierto al público, dando respuesta a las 46 inquietudes que presentaron los asistentes.
- II. La realización de las audiencias públicas mediante foro virtual son un mecanismo que le permite a la Entidad cumplir no solo con la política Democratización de la Administración Pública, si no que permite atender los principios administrativos de economía, celeridad y efectividad, toda vez que se optimizan recursos y se aprovecha mejor el tiempo de la Alta Dirección de la Entidad.

Recomendación:

Establecer una fecha fija dentro de calendario de actividades de la Empresa para que se institucionalice la Audiencia Pública y de esta manera lograr mayor participación del público de los diferentes sectores.



JUDITH IZQUIERDO DIAZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo:

Rendición de Cuentas, vigencia 2011
Modelo Invitación
Modelo Banner Publicado
Modelo Encuesta satisfacción y cumplimiento del objetivo de la Audiencia

ANEXO**EXTRACTO DE LAS PARTICIPACIONES DEL PÚBLICO EN LA AUDIENCIA PÚBLICA
AGOSTO 1 DE 2012**

82. | Por: **WILLIAM MARCILLO** | **2012/08/01 11:05**

Señor general cordial saludo: para la comunidad de Ipiales por ser una ciudad fronteriza es muy importante que se mire la posibilidad de realizar un vuelo diario con conexión a la ciudad de Bogotá, entendemos las restricciones que tiene el aeropuerto de Ipiales, por mucho tiempo esta ruta estuvo operando con muy buenos resultados con escala en Puerto Asís teniendo en cuenta que Satena es la única aerolínea que opera en esta ciudad. se que tiene afluencia de pasajeros de Ecuador que solicitan esta ruta dado que por tierra demanda costos adicionales en tiempo y dinero para los mismos.

81. | Por: **ELVIA DE SALAZAR** | **2012/08/01 11:04**

En este momento estamos sintiendo la presión de la comunidad y de los entes gubernamentales, PARA QUE OTRA AEROLÍNEA ENTRE A OPERAR a Inirida, sin reconocer el esfuerzo y la constancia de SATENA hacia esta hermosa región del país, durante estos 50 AÑOS. Solicito respetuosamente al General, al comité de itinerarios y analicen las 2 FRECUENCIAS de la ruta BOG-PDA, siempre están en temporada alta, INÍRIDA necesita 1 frecuencia mas desde BOG y ofrecer el mejor servicio a nuestros apreciados usuarios. Así mismo se revalúen las tarifas. Pido el favor de no modificar los itinerarios, como están a la fecha, están bien reestructurados. Nos vuelvan a conectar PDA-EOH. Estamos en temporada baja, nuestro índice de ocupación es del 67 al 70% aproximadamente. Agradezco su atención

80. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 11:01**

Respetada Sra. Betty,

Como lo habrá notado en las respuestas anteriores, SATENA esta adelantando una evaluación y análisis de su actual red de rutas, el que posiblemente resulte en el establecimiento de nuevas frecuencias hacia destinos nariñenses. Agradecemos sus aportes y confiamos en tener una respuesta positiva en los próximos meses.

79. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:59**

Respetada María Alejandra,

Dentro de los planes de SATENA para el año entrante, está contemplada la adecuación de nuestro sistema de reservas para promover el programa de fidelización de clientes, con el propósito de mejorar nuestros servicios.

En cuanto al vuelo diario a Pasto, estamos estudiando la posibilidad de incrementar nuestras frecuencias a ese destino. Finalmente agradecemos sus amables comentarios sobre SATENA.

78. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:56**

Apreciado Sr. Chamorro,

Es correcto, no solo en la Vitrina de ANATO sino también en otros foros promovidos por el MCIT, hemos participado apoyando en conjunto con otros operadores como TAME, iniciativas para ampliar la conectividad nacional y binacional. Sin embargo, dadas las limitaciones operacionales sufridas en el último año por el tipo de flota de SATENA, al solo contar con una aeronave EMB-170, no fue posible continuar participando en este especial emprendimiento bilateral hacia UIO. No obstante dentro del plan de revisión de rutas adelantado en la actualidad, quizás se encuentre la viabilidad y posibilidad de efectuar vuelos de conectividad nacionales.

77. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:55**

Señor Mauricio, buen día.

En sus 50 años de operación SATENA ha contribuido grandemente al desarrollo de destinos turísticos, especialmente en la Orinoquía, la Amazonía, la costa pacífica y el archipiélago de San Andrés y Providencia.

Sol y playa en la Costa Pacífica en destinos como Nuquí, Guapi, Bahía Solano y Buenaventura; en el archipiélago de San Andrés y Providencia, somos la única aerolínea que conectamos las dos islas y en el tema de naturaleza y turismo ecológico atendemos en la Orinoquía y la Amazonía, destinos como: Araracuara, La Macarena, Puerto Inírida, Puerto Carreño y La Chorrera.

76. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:48**

Apreciada Sra. Sandra Luna,

Así es, efectivamente nos encontramos avanzando en el establecimiento de las formalidades para ser aliados de programas promovidos por el Fondo tales como Tarjeta Joven, para beneficio de este importante grupo objetivo.

75. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:47**

Gracias señor José por su participación.

Como consecuencia del cambio de la naturaleza jurídica de SATENA como sociedad de economía mixta, con régimen privado a partir del 9 de junio de 2011, sus trabajadores tienen el carácter de trabajadores particulares por ende, a los contratos individuales de trabajo, se les aplican las disposiciones contenidas en el Código Sustantivo del Trabajo con las modificaciones y adiciones que se presenten. Esta transición al régimen laboral ordinario, por mandato legal opera ipso jure, es decir de pleno derecho.

En consideración a que mudó la condición de trabajador oficial a trabajador particular, para todos los efectos legales, ha de entenderse, que las normas que aplican a las relaciones laborales, salariales y prestacionales, son las que corresponden a su nueva naturaleza jurídica y condición laboral: Código Sustantivo del trabajo.

Este cambio aplica a pesar de lo establecido en las normas anteriores vigentes como servidores públicos y en el contrato de trabajo, dado que la calidad de empleado público o trabajador

oficial no constituye un derecho adquirido tal y como lo ratificó la Honorable Corte Suprema de Justicia en sentencia del 19 de julio de 2011, Sala de Casación laboral M.P. Gustavo José Gnecco Mendoza. Rad. No. 46457.

Finalmente y con respecto a la liquidación de cesantías retroactivas, con ocasión de la condición anterior de servidor público, la Entidad en salvaguarda de los intereses económicos y prestacionales de sus trabajadores, liquidó las cesantías retroactivas al personal cobijado en las normas especiales, causadas hasta el 8 de junio de 2011. A partir del 9 de junio de 2011, las cesantías se liquidan conforme a lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo por imperio de la Ley.

74. | Por: **MARIA ALEJANDRA** | **2012/08/01 10:45**

Quisiera saber si dentro de la modernización de la Aerolínea y su sistema se reservas se va a implementar incentivos al usuario como era antes el pasajero frecuente o millas, miro con tranquilidad la posibilidad de volver al vuelo diario desde Bogotá a Pasto y viceversa . Muchas gracias por hacer presencia en todo el territorio nacional y mas en las regiones donde mas los necesitamos.

73. | Por: **Mauricio Herrera** | **2012/08/01 10:44**

Como a contribuido SATENA al fomento del turismo en todos sus clases: sol y playa, negocio, salud y bienestar, náutico, cultural, aventura, naturaleza.

72. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:42**

Buen día señor Guzmán.

Infelizmente por la restricción en la operación nocturna del aeropuerto Olaya Herrera, no es viable poderle ofrecer una conexión en el mismo día en la ruta Inírida - Medellín.

Tendremos en cuenta su sugerencia para nuevos itinerarios.

71. | Por: **Carlos Chamorro** | **2012/08/01 10:41**

En la ultima feria de ANATO, la Aerolínea Tame de Ecuador le propuso a SATENA que coordinaran vuelos, que Tame realizaría 7 vuelos semanales en la ruta Quito, Tulcán y SATENA los culmine en la ruta Tulcán, Cali o Ipiales Cali, coordinando horarios. Tame empezó desde abril la ruta Quito, Tulcán Quito con un vuelo diario y SATENA respondió disminuyendo los vuelos entre Ipiales Cali de cuatro a tres vuelos semanales. Existen soluciones... pero uds. no las tienen en cuenta.

70. | Por: **BETTY BRAVO** | **2012/08/01 10:41**

Muy buen día, Este es un llamado urgente para que los vuelos de Pasto Bogotá sean diarios ya que SATENA a tenido una buena acogida en esta región y con mucha tristeza vemos que los pasajeros dudan al momento de adquirir un tiquete en tan prestigiosa Aerolínea COLOMBIANA. Confiamos en Satena y queremos que se quede en Nariño. Con mas vuelos desde Pasto y

también desde Ipiales ya que muchas personas de Ecuador que solicitan viajar Ipiales Bogotá, Ipiales - Cali - Medellín.

69. | Por: **Sandra Luna** | **2012/08/01 10:39**

SATENA tendrá proyectos con el fondo nacional de turismo (FONTUR) para incentivar el turismo en los jóvenes, como un excelente grupo objetivo de venta.

68. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:37**

Buen día señor Lasso.

Como parte del proceso de análisis y evaluación de rutas de SATENA que se está adelantando actualmente, existe la posibilidad de retomar el incremento de frecuencias hacia los destinos nariñenses Ipiales y Pasto.

SATENA ha establecido 2 programas de incentivos a Agencias durante el año, los que se han venido ejecutando satisfactoriamente y cubren los meses de Enero/Febrero - Agosto/Septiembre, modelos que han reportado múltiples beneficios a las Agencias que han alcanzado las metas. SATENA espera ampliar continuamente el abanico de incentivos y estímulos a todos sus canales de distribución. Gracias por sus comentarios y aportes.

67. | Por: **Juan Ramírez** | **2012/08/01 10:32**

Buenos días Quisiera saber si con la entrada de viva Colombia a Inirida en el mes de noviembre y sus tarifas de bajo costo, SATENA cancelara la ruta.

66. | Por: **Alvaro Medina** | **2012/08/01 10:29**

Conocedor de las dificultades que presenta nuestro aeropuerto, y el poco interés de parte de las otras Aerolíneas en abrir ruta hacia Pasto solicito a ustedes no nos abandonen y restablezcan los vuelos diarios hacia la ciudad de Pasto , nos hacen mucha falta ...SATENA ES COLOMBIA

65. | Por: **ELKIN GUZMAN** | **2012/08/01 10:29**

BUENOS DIAS SR. MONTEALEGRE; Soy un empresario, usualmente debo viajar Medellín -Inírida-Medellín; en el mes de junio me encontré con la sorpresa que si hay conexión Medellín Inírida pero mi regreso esta afectado pues ningún día hay conexión INIRIDA MEDELLIN, solo me ofrecen comprar Inírida Bogotá y al otro día Bogotá Medellín-acarreándome grandes problemas económicos y de tiempo perdido. Solo les pido que un dia a la semana por lo menos cree la ruta Inírida Medellín. GRACIAS..

64. | Por: **José** | **2012/08/01 10:25**

Buenos días como SATENA cambio de naturaleza jurídica como quedaron los contratos de los empleados antiguos. sobre todo los de la retroactividad.

63. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:23**

Respetado señor Guzmán:

Infortunadamente por la infraestructura aeroportuaria actual del aeropuerto de Ipiales y su altura sobre el nivel del mar, SATENA no tiene en este momento la capacidad de prestar el servicio directo entre Bogotá e Ipiales.

62. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:18**

Buenos días Ana Lucía, Patricia Mireya y Marion Yaulin

Con respecto a la ruta de PASTO y la implementación de más frecuencias a la semana, en estos momentos SATENA se encuentra realizando un estudio para la restructuración de toda la red de rutas, dentro del cual se encuentra esa posibilidad.

61. | Por: **LUIS FELIPE LASSO VIAJES LA GUANEÑA PASTO** | **2012/08/01 10:16**

SUGERENCIA ADICIONAL: NOS HACE FALTA A PASTO Y PRIORITARIO UN VUELO A LA CIUDAD DE CALI- EL TRAFICO EXISTE Y ESTA SOBRANDO TIENEN QUE ACUDIR AL SERVICIO TERRE-TRRE-GRACIAS.

60. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:16**

Buenos días señora Elizabeth,

Mil gracias de antemano por su especial saludo.

Con respecto a la ruta de PASTO y la implementación de más frecuencias a la semana, en estos momentos SATENA se encuentra realizando un estudio para la restructuración de toda la red de rutas, dentro del cual se encuentra esa posibilidad.

.Agradecemos como siempre sus aportes y comentarios.

59. | Por: **MIGUEL GUZMAN** | **2012/08/01 10:12**

EN NOMBRE DE LAS AGENCIAS DE LA CIUDAD DE IPIALES TENEMOS MUCHA SOLICITUD DE PASAJEROS QUE DESEAN VIAJAR DESDE IPIALES BOGOTA,SOLICITAMOS QUE SATENA OPERE EN ESTA RUTA, YA QUE ESTA ES UN NECESIDAD REGIONAL. GRACIAS POR ATENDER NUESTRA SOLICITUD ATT. MIGUEL GUZMAN

58. | Por: **Patricia Mireya Moreno** | **2012/08/01 10:11**

Respetado Doctor, mi comentario es si bien SATENA tiene cumplimiento en La ruta Pasto - Bogotá, por que no implementan las rutas diarias, permitiendo mayor oportunidad de viaje a estudiantes y pequeños comerciantes. en el momento opera diariamente Avianca con tarifas inaccesibles. Quiero invitarlos a que vuelen diariamente a Pasto. gracias

57. | Por: **MARION YAULIN ERASO LARA** | **2012/08/01 10:10**

Siendo Pasto capital del Departamento de Nariño y habiendo tanta demanda de pasajeros quiero preguntarle porque SATENA solo opera unos días de la semana y otros días no lo hace. es

necesario que SATENA venga a Pasto todos los días para para que los precios con AVIANCA sean mas equitativos. Quiero mencionarle que en esta región queremos mucho a SATENA

56. | Por: **LUIS FELIPE LASSO VIAJES LA GUANEÑA PASTO** | **2012/08/01 10:10**

PRIORIDADES: RECUPERAR EL VUELO DIARIO BOGOTA PASTO BOGOTA RECUPERAR EL VUELO IPIALES BOGOTA DIARIO - CUANDO LAS AEROLINEAS CIERRAN SUS VUELOS POR ESTAR CUPO COMPLETO- NOS VEMOS EN LA NECESIDAD DE DESPACHAR PASAJEROS PARA QUE TOMEN EL AVION EN CALI O POPAYAN - TENIENDO EL VUELO SALIENDO DE IPIALES DESTINO BOGOTA - NOS QUEDA MAS CERCA PARA TOMAR EL VUELO RECUPERAR EL VUELO A PUERTO ASIS - SALIENDO DE PASTO O DE IPIALES. DESCUIDARON LOS INCENTIVOS PARA LOS TIQUETADORES.

55. | Por: **ANA LUCIA** | **2012/08/01 10:09**

Soy una usuaria frecuente de SATENA, me he visto perjudicada por la suspensión de vuelos diarios hacia la ciudad de Pasto, me gusta el servicio y los costos de los tiquetes son muy buenos se mira el interés de la aerolínea por el usuario , solicito se vuelva a tener vuelos diarios. Por favor no dejen que la competencia abuse de nosotros los habitantes de Nariño. NARIÑO QUIERE A SATENA

54. | Por: **ANA JIMENEZ** | **2012/08/01 10:07**

GRACIAS POR RESPONDER A MI INQUIETUD; MAS SIN EMBARGO CREO QUE DEBEN CREAR 3 FRECUENCIAS SALIENDO DE BOGOTA Y NO SOLO DOS;SIEMPRE LOS VUELOS DE BOGOTA HACIA INIRIDA ESTAN LLENOS Y EN ULTIMAS DEBO IR HASTA VILLAVICENCIO CREANDO INCONVENIENTES Y MAS GASTOS A NOSOTROS LOS USUARIOS.

53. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:06**

Buen día señor De la Cruz.

Las Tarifas de SATENA hacia los municipios de Guapi, Bahía Solano y Nuquí, se encuentran acordes con nuestra estructura de costos, la capacidad operacional de la ruta, la demanda actual de pasajeros de las mismas y la ocupación actual de éstas es cercana al 60%. De igual manera las rutas se encuentran marcadas por fuertes estacionalidades de baja demanda de pasajeros durante gran parte del año.

Con respecto a la ruta de TUMACO, en estos momentos SATENA se encuentra realizando un estudio para la restructuración de toda la red de rutas, dentro de la cual se encuentra la posibilidad de la reactivación de la ruta Cali-Tumaco-Cali.

En cuanto a las tarifas de otros operadores, la competencia en estos destinos la realizan operadores de vuelos No Regulares, quienes al tener este carácter, no son afectados por la totalidad de los costos operacionales en los que incurre un aerolínea de transporte regular de pasajeros como lo es SATENA.

52. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 10:00**

Respetada señora Ana, gracias por su participación.

SATENA cuenta en la actualidad con ruta directa Bogotá - Puerto Inírida los días lunes (13:40

horas) y jueves (09:40 horas) y Villavicencio - Puerto Inírida los días jueves (13:40 horas) y sábado (13:20 horas). Ponemos a su disposición estos servicios.

SATENA siempre ha estado comprometida con el desarrollo de Puerto Inírida y el Guainía.

51. | Por: **ELIZABETH VALLEJO** | **2012/08/01 09:59**

Señor General muy buenos días. A nombre de la comunidad de Pasto expresarle agradecimientos por el cumplimiento de vuelos en la ruta PASTO BOGOTA PASTO. A la vez solicitarle la operación diaria en esta ruta. el departamento de Nariño, solo tiene conexión aérea desde la ciudad de Pasto, por ello la alta afluencia de pasajeros. Pasto es una ciudad distante de Bogotá y el viaje por tierra realmente es oneroso en tiempo y dinero además de que las carreteras no están en buen estado. Agradecemos enormemente que SATENA pueda operar diariamente a Pasto

50. | Por: **FABIAN ROJAS** | **2012/08/01 09:58**

No estoy de acuerdo con la respuesta; primero yo ya he viajado en los aviones ATR y no me parecen modernos ni eficientes pues el tiempo de vuelo es casi que el doble, y en cuanto a las tarifas a la fecha siguen siendo las mas costosas, además casi siempre cuando voy a viajar, estos aviones están dañados o como me dicen ustedes en mantenimiento. QUE PESAR!

49. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:56**

Señor Fabián, adicionalmente, la intención de la aerolínea fue la de reducir sus costos y ser mas eficiente en la operación para ser una compañía viable. Los resultados positivos del cambio se han visto reflejados en los estados financieros demostrándole al país que SATENA es una empresa con futuro. Gracias por seguirnos queriendo y esperamos que continúe siendo fiel usuario de nuestra aerolínea.

48. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:50**

Buen día señor Rojas.

La estructura de las rutas de SATENA de acuerdo con en el estudio realizado por la empresa, nos llevó a concluir que la operación es más eficiente y menos costosa con aviones Turbohélice que con aviones Jet. Adicionalmente el estudio arrojó que la aeronave mas eficiente dentro de la gama de Turbohélice de 50 pasajeros es el ATR. Los ATR son aviones modernos y seguros y en muchas aerolíneas regionales del mundo, están cambiando sus equipos Jet por este tipo de Turbohélices.

47. | Por: **ANA JIMENEZ** | **2012/08/01 09:41**

BUENOS DIAS SEÑORES SATENA; QUISIERA SABER PUNTUALMENTE PORQUE PARA VIAJAR A LA CIUDAD DE INIRIDA DEBO DESPLAZARME HASTA VILLAVICENCIO, PIENSO QUE SERIA AUN MEJOR CREAR RUTAS DIRECTAS DESDE BOGOTA HACIA ESTE HERMOSO PARAISO COMO LO ES INIRIDA. AGRADEZCO DAR UNA MIRADA Y MAS QUE ESO UN APOYO A ESTA REGION.

46. | Por: **ANA JIMENEZ** | **2012/08/01 09:41**

BUENOS DIAS SEÑORES SATENA; QUISIERA SABER PUNTUALMENTE PORQUE PARA VIAJAR A LA CIUDAD DE INIRIDA DEBO DESPLAZARME HASTA VILLAVICENCIO, PIENSO QUE SERIA AUN

MEJOR CREAR RUTAS DIRECTAS DESDE BOGOTA HACIA ESTE HERMOSO PARAISO COMO LO ES INIRIDA. AGRADEZCO DAR UNA MIRADA Y MAS QUE ESO UN APOYO A ESTA REGION.

45. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:38**

Cordial saludo, señora kenia:

Las rutas Quibdó - Nuquí y Bahía Solano, fueron canceladas en su momento por baja ocupación, lo cual produjo importantes pérdidas económicas para la empresa. No obstante, mantenemos servidos los dos municipios desde Medellín. Lamentamos que sea para usted más costoso el desplazamiento pero no es posible para la compañía asumir las pérdidas generadas en esas rutas.

44. | Por: **FABIAN ROJAS** | **2012/08/01 09:33**

Buenos Días; Soy usuario de SATENA, Aerolínea que hace unos pocos años tuvo un crecimiento a nivel de competitividad y calidad de equipo ante otras Aerolíneas, a que se debe que los aviones JET se hayan cambiado por unos aviones tan obsoletos como son los ATR`S(?...cual fue la intención de realizar tan extremado cambio, ha sido conveniente para la Aerolínea?....Me parece que NO fue una buena estrategia. DESDE MEDELLIN ANTIOQUIA USUARIO...que sigue queriendo a SATENA...

43. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:33**

Buen día señor Chamorro:

El 67% de ocupación se refiere a la capacidad de sillas ofrecidas (24) y no sobre la capacidad total instalada del avión (32).

Adicionalmente SATENA no tiene la disponibilidad de aeronaves para atender los vuelos en las horas de la mañana.

42. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:32**

Buen día señora Milena:

La mayoría de los cambios y cancelaciones en las rutas a Quibdó se deben a problemas de índole meteorológico y a la dificultad y demoras en la operación desde y hacia el aeropuerto El Dorado.

41. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:29**

Respetado Julián:

La salida de SATENA de ese destino obedeció fundamentalmente a las pérdidas que arrojó la operación y al incremento de las frecuencias de otro operador que sirve ese destino.

En días pasados delegados de SATENA tuvieron la oportunidad de reunirse con autoridades y representantes de los diferentes sectores de la economía y el comercio de la ciudad de Tumaco, con el propósito de estudiar la posibilidad de reanudar operaciones desde la ciudad de Cali. Los resultados en principio son prometedores y se espera un análisis más profundo de las proyecciones económicas de esta operación, acompañado del compromiso de la región para alcanzar como mínimo el punto de equilibrio y un margen para cubrir posibles contingencias,

40. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:26**

Buen día señor Lora.

Un gran aporte a la actividad turística en destinos nacionales emergentes tuvo lugar el pasado 6 de julio con la inauguración del vuelo directo entre Bogotá y La Macarena (Meta), por parte de SATENA.

Con este nuevo itinerario, diseñado por SATENA los viajeros residentes en la capital tendrán ahora a su alcance este reconocido pero poco visitado municipio del sur del Meta, célebre por albergar en sus cercanías uno de los mayores atractivos eco turísticos del país: Caño Cristales.

La actividad turística en La Macarena en los últimos años puede considerarse un buen ejemplo de organización y vinculación comunitaria para el turismo sostenible. Esta nueva oferta aérea, desde la capital de la República, entrará a dinamizar una actividad turística que se ha desarrollado principalmente desde Villavicencio a través de aviones pequeños y que por su misma naturaleza no llegan a suplir la demanda de conectividad y seguridad aérea que requiere un destino en franco crecimiento como La Macarena.

39. | Por: **Carlos Chamorro** | **2012/08/01 09:21**

En la ruta Cali Ipiales Cali usted refiere una ocupación del 67%, que es equivalente a 21 pasajeros. Pero como ud sabe por hot an high sus aviones solo permiten 24 pasajeros, lo que significa que la ocupación es del 87%. Si cambian el horario de operación de esta ruta a la mañana cuando la temperatura ambiente es cercana a los cero grados centígrados podrían llevar más pasajeros y aumentarían sus ingresos.

38. | Por: **milena** | **2012/08/01 09:19**

Porque razón SATENA nos esta cambiando tanto el horario o cancelando los vuelos para la ciudad de Quibdó

37. | Por: **Agencia Inírida** | **2012/08/01 09:17**

Buenos días señor General el punto de Venta SATENA Inírida esta presente en la rendición de cuentas. ELVIA RUGE DE SALAZAR.

36. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:17**

Respetado señor Pérez:

Los criterios que se tienen en cuenta para determinar las tarifas aéreas son: los costos generales de operación (dependiendo del tipo de aeronave) los cuales se ven afectados directamente por la variación del precio del combustible; la estacionalidad que está marcada por las temporadas de alta y baja demanda y por último, los niveles tarifarios del mercado, los cuales hacen que las tarifas fluctúen.

35. | Por: **kenia ordúz** | **2012/08/01 09:14**

Buenos días, porqué siendo SATENA una Aerolínea Estatal y cubre los destinos sociales y considerando que son destinos importantes para la región como es el caso de Nuqui y Bahía

Solano que operaban desde la ciudad de Quibdó, las cancelan y al solicitarlas el pasajero debe desplazarse hasta Medellín saliendo la tarifa mas costosa para el usuario.

34. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:13**

Buen día Patricia, gracias por su participación.

Esta situación se presentó especialmente en años anteriores, debido a unos procesos de depuración y saneamiento contable en SATENA, con el objetivo de presentar la información financiera acorde con la realidad de la aerolínea.

Algunas situaciones adicionales que afectaron los estados financieros fueron el cambio del sistema comercial y de reservas, el cual, en el proceso de implementación y estabilización generó algunos ajustes.

Cabe resaltar, que SATENA, ha mejorado sus procesos de reconocimiento y registro de información en coordinación con el outsourcing contable PWC (Price Waterhouse Coopers); atendiendo las recomendaciones de la Revisoría Fiscal de CROWE HOWARTH Co. y de la Contraloría General de la República.

De igual manera, se debe tener en cuenta que en el negocio de las aerolíneas, existe la estacionalidad en la generación de ingresos y en el incremento de los costos asociados a la operación (se incrementan conforme a los índices de ocupación y a la tarifa promedio, en especial en los meses de junio, julio y noviembre y diciembre).

33. | Por: **Alberto De la Cruz** | **2012/08/01 09:12**

Vemos con preocupación las altas tarifas que tiene en sus viajes, como lo es a Guapi, Bahía Solano y Nuqui, se debe de tener en cuenta que son municipios, adicionalmente en las rutas que tiene competencia no están acordes con la competencia. Fue un desacierto la cancelación de la ruta a Tumaco. Quiero resaltar la labor que cumple la aerolínea.

32. | Por: **Cesar Matamoros** | **2012/08/01 09:06**

Buenos días porque SATENA efectúa tantos cambios y cancelaciones de vuelos.

31. | Por: **Cesar Matamoros** | **2012/08/01 09:05**

Buenos días a que se debe que la pagina web sea tan estática y plana diferente a otras aerolíneas.

30. | Por: **Cesar Matamoros** | **2012/08/01 09:03**

Buenos días Porque SATENA en los últimos años no ha crecido comercialmente como usuario he visto el cierre de rutas insignias pareciera que SATENA no tuviera proyección Comercial.

29. | Por: **Julián** | **2012/08/01 09:01**

Buenos Días General, La comunidad de TUMACO espera con ansias la operación de SATENA en la

ruta Tumaco Cali Tumaco.

28. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 09:00**

Buen día, Paola. Gracias por su participación.

SATENA es una aerolínea diferente de las otras que operan en el territorio colombiano, porque tiene plenamente definido que su objeto es social y no comercial. Es decir, que el principal objetivo de SATENA es garantizar la conectividad desde y hacia las regiones más apartadas, a donde no llegan los demás operadores, con el fin de integrar a Colombia y contribuir con el desarrollo social y económico de éstas.

Las ventajas competitivas directas con las otras aerolíneas son muy restringidas por la misión social que desarrolla, siendo las más importantes, su experiencia de más de 50 años al servicio de los colombianos, ser la única aerolínea 100% colombiana, operada en su mayoría por pilotos militares de la Fuerza Aérea Colombiana, que por su experiencia y entrenamiento a través de su carrera militar son garantía para la seguridad de nuestros usuarios.

27. | Por: **Carlos Lora** | **2012/08/01 08:59**

De que manera SATENA apoya el turismo en zonas como La Macarena

26. | Por: **Juan Perez** | **2012/08/01 08:56**

Qué criterios se tienen para el manejo de las tarifas?

25. | Por: **Patricia cortez** | **2012/08/01 08:52**

Por qué los resultados de los estados financieros de SATENA son tan Heterogéneos?

24. | Por: **Claudia Castellanos** | **2012/08/01 08:52**

Buenos señor General el punto de Venta SATENA Quibdó esta presente en la rendición de cuentas. Claudia Castellanos

23. | Por: **Claudia Castellanos** | **2012/08/01 08:52**

Buenas señor General el punto de Venta SATENA Quibdó esta presente en la rendicion de cuentas. Claudia Castellanos

22. | Por: **Claudia Castellanos** | **2012/08/01 08:52**

Buenos señor General el punto de Venta SATENA Quibdó esta presente en la rendición de cuentas. Claudia Castellanos

21. | Por: **Claudia Castellanos** | **2012/08/01 08:52**

Buenas señor General el punto de Venta SATENA Quibdó esta presente en la rendición de cuentas. Claudia Castellanos

20. | Por: **Cesar Matamoros** | **2012/08/01 08:51**

Buenos días Porque SATENA en los últimos años no ha crecido comercialmente como usuario he visto el cierre de rutas insignias pareciera que SATENA no tuviera proyección Comercial. A que se debe que la pagina web sea tan estática y plana diferente a otras aerolíneas porque SATENA efectúa tantos cambios y cancelaciones de vuelos

19. | Por: **Paola Parra** | **2012/08/01 08:50**

Buenos días, Quisiera saber la ventaja competitiva que tiene SATENA frente a las demás aerolíneas que operan en el territorio nacional. Gracias

18. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 08:29**

Buenos días señor Chamorro.

Como usted bien lo dice, SATENA es la única aerolínea que ha mantenido la operación en esa región del sur del país, por su compromiso con el desarrollo de la misma, no obstante la complejidad en la operación y de los resultados económicos deficitarios.

En la actualidad con las tres frecuencias semanales, el índice de ocupación es de apenas el 67%, con lo cual se comprueba que la demanda esta debidamente atendida. Con referencia a su solicitud de los vuelos Bogotá - Ipiales Bogotá, con la infraestructura que tiene el aeropuerto actualmente y la problemática de su altura sobre el nivel del mar SATENA no tiene la capacidad de establecer ese servicio.

En cuanto a la operación del ATR que usted sugiere, esta aeronave no esta certificada para la operación a la altura de ese aeropuerto.

17. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 08:12**

Señora Luz María, buen día.

Como consecuencia de la transformación de SATENA de empresa Comercial de Estado a sociedad de Economía Mixta, no se ha efectuado ninguna desvinculación de sus trabajadores; los retiros de algunos han sido producto de fallas o irregularidades detectadas en la prestación del servicio, respetando el debido proceso y el derecho a la defensa dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, normatividad que aplica hoy a los trabajadores dada su mutación de servidor público a trabajador particular.

16. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 08:09**

Buenos días señora Martina.

Las tarifas de las empresas varían dependiendo del libre mercado, de la demanda y de la capacidad de las aeronaves, es por eso que en algunos días se pueden encontrar tarifas mas

altas en una empresa con respecto a la otra y al día siguiente se puede invertir esa situación.

15. | Por: **Carlos Chamorro** | **2012/08/01 08:08**

Ustedes son los única Aerolínea que llega a Ipiales, zona fronteriza de Colombia con Ecuador. Ipiales tiene una zona de influencia de mas de 400.000 habitantes en un radio menor a 20 Km. Satena disminuyó la frecuencia de vuelos de 4 a 3 vuelos semanales a Cali y canceló los vuelos a Bogotá sin dar ninguna explicación. Nuestra región y el norte del Ecuador necesitamos que se incremente la frecuencia a Cali y se reactive la ruta a Bogotá, con tarifas justas y una buena promoción de sus servicios que valga decir aquí es nula. Según entiendo tienen problemas de high a hot en nuestro aeropuerto que está 2900 msnm, y solo pueden salir con 24 pax en el Dornier, pero en parte es responsabilidad suya, ya que utilizan el peor horario para sus vuelos (12.30 mediodía), deberían llegar muy temprano en la mañana, cuando la temperatura ronda los 5 grados celsius. O utilizar el ATR que tiene mejores condiciones para estas condiciones.

14. | Por: **Luz Maria** | **2012/08/01 07:59**

La Estatal SATENA, piensa en algún momento indemnizar a sus empleados de forma justa al momento de iniciar los despidos por cambio de su naturaleza, o como otras Entidades de forma equivocada e irracional por perdidas mayores en demandas futuras piensa amañar las "justas causas" para evitar los pagos justos ???

13. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 07:59**

Buen día señor Carlos,

SATENA, a través de su historia es la única aerolínea que ha mantenido la operación a Florencia, demostrando con ello el compromiso con los caquetenos. Infortunadamente los índices de cumplimiento en los vuelos Bogotá - Florencia - Bogotá, se ven afectados gravemente durante el año por las condiciones meteorológicas y la posición del aeropuerto dentro de las montañas que lo circundan que hacen supremamente restrictiva la operación en ese aeropuerto.

Adicionalmente, se han presentado fallas en los sistemas de aproximación (radioayudas) del aeropuerto, que por largos períodos ha suspendido la operación instrumentos y nocturna.

12. | Por: **Martina López** | **2012/08/01 07:53**

Entonces porque las tarifas son tan altas si las comparas con Avianca, por ejemplo a Pasto, Avianca ofrece servicios adicionales como el entretenimiento a bordo y otras cosas, pero encuentras tarifas mas baratas con ellos. Es decir se ofrece un mejor servicio y una tarifa mas económica?

11. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 07:52**

Buenos días señor Sebastian gracias por participar en el foro.

La Entidad internamente ha adelantado las investigaciones pertinentes garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa, en aquellos eventos en donde se han detectado irregularidades y se han adoptado las medidas correspondientes.

10. | Por: **Carlos Munjuanajinsoi** | **2012/08/01 07:50**

Cuando van a mejorar el servicio en Florencia, ustedes son muy incumplidos

9. | Por: **Sebastian** | **2012/08/01 07:47**

Yo fui un funcionario de Satena y tuve que renunciar por el trato indebido por parte de algunos directivos, quisiera saber por qué causa la Presidencia no ha hecho nada al respecto del Trato de los Directores especialmente técnica y administrativa y la gente se ha expresado por escrito de forma directa y anónima y nada.

8. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 07:41**

Buenos días Andrea, gracias por su participación.

SATENA es una empresa de economía mixta con autonomía financiera y presupuestal, por lo que hace más de 10 años, no recibe recursos del presupuesto nacional para su funcionamiento.

El valor de los tiquetes está directamente relacionado con los costos de operación, que para el caso de esta compañía que opera desde y hacia los antiguamente denominados territorios nacionales, se incrementan debido a la precariedad de la infraestructura aeronáutica y aeroportuaria, y a la falta de suministro de combustible en muchos de los sitios a donde opera.

Adicionalmente, en rutas comerciales como la de Bogotá - Olaya Herrera y otras, el precio de los tiquetes se incrementa porque estas rutas apalancan económicamente la operación de las rutas sociales que son a pérdida.

7. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 07:35**

Buenos días Sra. Martina gracias por participar en el foro.

Las aeronaves de SATENA, en su configuración original del fabricante, no tienen las conexiones para este tipo de dispositivos ya que son fabricados para operación regional de tiempo inferior a una hora, es por eso que no podemos ofrecer los servicios mencionados.

Con respecto al programa de viajero frecuente, SATENA está en proceso de implementación de un programa de fidelización de clientes, a lanzarse en un futuro próximo.

6. | Por: **Andrea Narváez** | **2012/08/01 07:31**

Por qué sí SATENA es una empresa del Estado que le han regalado tanta plata, los tiquetes son tan caros? Incluso más que las empresas privadas.

5. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 07:28**

Buenos días señora Celsa, muchas gracias por su participación en el foro.

Respecto a su inquietud le informamos que todos los vuelos, en las diferentes rutas, tienen una segmentación tarifaria, es decir, que dentro de un mismo vuelo hay diferentes tarifas que tienen diferentes condiciones y restricciones; las más económicas no permiten hacer ningún cambio y

las más costosas son menos restrictivas y tienen menos penalidades en caso de cambio.

Adicionalmente, si usted planea su vuelo con anticipación y compra el tiquete, por ejemplo, un mes antes, podrá acceder a las tarifas más económicas. Esta es una práctica común en todas las aerolíneas que incentiva la compra anticipada de tiquetes en Colombia y el mundo y permite ofrecer promociones a los usuarios.

4. | Por: **Martina López** | **2012/08/01 07:20**

Buenos días, Quisiera me informaran la razón por la que SATENA no ofrece servicios a los pasajeros como entretenimiento a bordo, conexiones para Ipod y un programa de pasajeros frecuentes como otras aerolíneas? Piensan implementarlo? Gracias!

3. | Por: **Moderador** | **2012/08/01 07:15**

Buenos días, gracias por su participación.

SATENA ha incorporado a su flota hasta el día de hoy 7 aeronaves ATR, 5 ATR 42-500 y 2 ATR72-500. No tenemos planeado incorporar más aeronaves este año y para el entrante, planeamos remplazar tres (3) Dornier-328 por tres (3) ATR 42-500.

2. | Por: **Celsa Mora Díaz** | **2012/08/01 07:12**

Como usuaria del servicio de SATENA, quiero manifestarle mi inquietud con respecto al costo de los pasajes en la ruta Arauca-Bogotá, en donde los tiquetes van desde \$ 176.400, \$ 252.960, \$ 304.000 hasta \$ 471.040, siendo todos los días el mismo trayecto y los mismos aviones.

1. | Por: **Manuel** | **2012/08/01 07:11**

Buenos días de las nuevas aeronaves ATR, piensan traer mas este año?