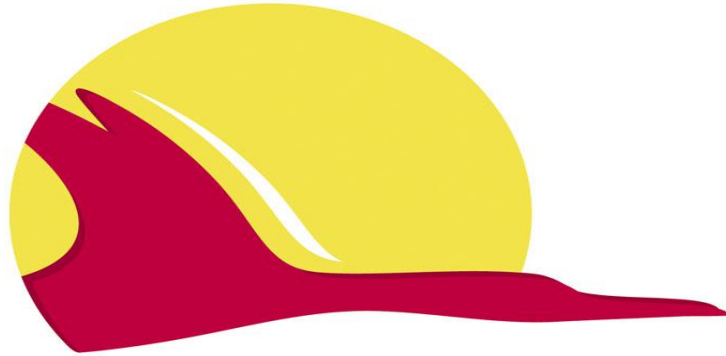


**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES
"SATENA"**



SATENA
ES COLOMBIA

**OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME EJECUTIVO
AUDIENCIA PÚBLICA VIGENCIA 2012**

FECHA DE LA AUDIENCIA: 11 DE JUNIO DE 2013

Bogotá D.C., Junio 13 de 2013.

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 11 de Junio de 2013, 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 2012.

Es la tercera jornada desarrollada mediante un foro virtual abierto al público, desde las 08:00 am a las 12:00 m, en el que hubo 35 participaciones, 33 mediante el foro virtual, 1 telefónicamente y 1 presencial; los cuales 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.

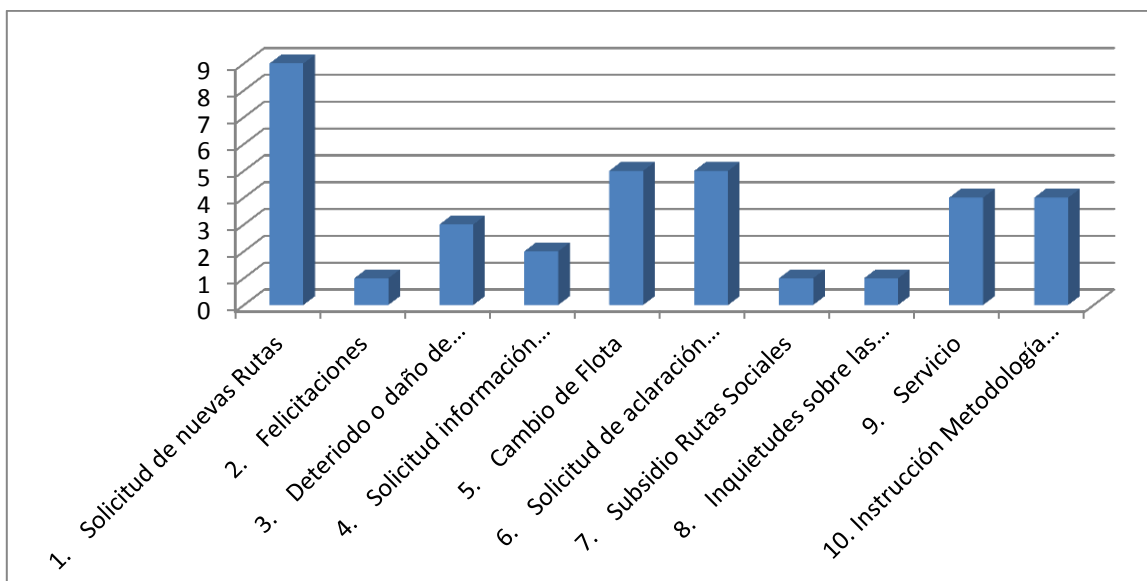
Durante la jornada de rendición de cuentas, el Presidente de la compañía, Brigadier General del Aire Carlos Eduardo Montealegre Rodríguez, respondió preguntas sobre SATENA y aclaró muchas dudas.

Los temas más comentados por los participantes del foro fueron solicitud de nuevas rutas, subsidios a las rutas sociales, solicitud de información de canales de distribución, prestación del servicio. Inquietudes aclaradas satisfactoriamente por el Presidente de la Compañía.

La población fue invitada a este foro virtual mediante banner en la página WEB, correos electrónicos, comunicados a las Agencias Comerciales y demás organizaciones. La jornada transcurrió sin contratiempos y además contó con la presencia de cuatro veedores externos a la compañía como el viajero frecuente de SATENA, señor Guillermo Tovar Rodríguez quien se desplaza casi que semanalmente en la ruta Bogotá – Puerto Carreño – Bogotá, la señora Maritza Kowoll, Gerente de la Agencias Comercial en Villavicencio, el señor Rafael Cucunubá, representante de ANATO y Dr. Santiago Arbeláez Director de Planeación Estratégica y Finanzas Corporativas del Grupo GSED.

La participación de la comunidad en la Audiencia Pública se resumió en los siguientes temas así:

TEMAS TRATADOS DURANTE EL FORO VIRTUAL	CANTIDAD PARTICIPACIONES
1. Solicitud de nuevas Rutas	9
2. Felicitaciones	1
3. Deterioro o daño de equipaje	3
4. Solicitud información Canales de Distribución	2
5. Cambio de Flota	5
6. Solicitud de aclaración sobre asuntos internos y administrativos	5
7. Subsidio Rutas Sociales	1
8. Inquietudes sobre las Tarifas	1
9. Servicio	4
10. Instrucción Metodología para participar en el Foro	4
TOTAL	35



Dentro de los detalles de la audiencia pública 2012 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. Adicionalmente se atendió la participación de una persona por vía

telefónica y el usuario frecuente Sr. Guillermo Tovar Rodríguez, también hizo su intervención planteando la inquietud por el cambio de Flota.

En esta oportunidad SATENA, con el fin de incentivar la participación de la comunidad al Foro Virtual de Rendición de Cuentas, rifó dos pasajes para ser utilizados en cualquiera de los destinos donde la empresa va. Dicha rifa se hizo al terminar el Foro y dentro de personas que participaron en él. Los ganadores fueron el Sr. Wilson Ortiz y el Sr. Fernando Rodríguez.

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 35 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.

Recomendaciones:

- I. Establecer una fecha fija dentro de calendario de actividades de la Empresa para que se institucionalice la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y de esta manera lograr mayor participación del público de los diferentes sectores.
- II. Mantener el correo electrónico (rendiciondecuentas@satena.com) abierto para que los ciudadanos permanentemente estén en contacto con SATENA y de esta manera se resuelvan de oportunamente sus inquietudes.
- III. Próxima Audiencia Virtual explicar ampliamente como acceder al Foro Virtual, para que las participaciones sean más efectivas.



JUDITH IZQUIERDO DIAZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo:

Rendición de Cuentas, vigencia 2012
Modelo Invitación
Modelo Banner Publicado

RESUMEN DEL FORO DE LA AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2012

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2012

Bienvenidos al foro virtual de Rendición de Cuentas de SATENA correspondiente a la vigencia 2012.

Antes de iniciar, quiero enviar un cordial saludo a todos los usuarios y clientes de nuestra aerolínea, porque sin ustedes nosotros no tendríamos razón de ser.

Dar la bienvenida también, a los miembros de las agencias comerciales, empresas privadas y gubernamentales, así como a los periodistas que de manera virtual nos acompañan el día de hoy.

Esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se está transmitiendo en tiempo real por tercer año consecutivo, con el único fin de presentar ante la opinión pública, la gestión de SATENA durante el año 2012. Y contamos con la presencia de la señora Maritza Kowoll, agente comercial de Villavicencio, del señor Guillermo Enrique Tovar Rodríguez, viajero frecuente de nuestra aerolínea, el señor Rafael Cucunubá Arenas, subdirector de Desarrollo Empresarial de ANATO, el señor Santiago Arbeláez Mejía, Director de Planeación Estratégica y Finanzas Corporativas del Vice Ministerio de Defensa Nacional, a quienes agradezco su buena disposición como veedores de la transparencia de este Foro.

Porque **“Satena es Transparente con Colombia !!”**

Brigadier General CARLOS EDUARDO MONTEALEGRE RODRÍGUEZ
Presidente de SATENA

Comentarios (65) | Fecha **2013/06/11**

65. | Por: **Moderador** | **2013/06/11 11:21**

Los ganadores de la rifa de los dos tiquetes Ida y Regreso en vuelos directos de SATENA son los señores identificados en el foro Virtual como William Ortiz y Fernando Rodríguez.

SATENA les enviará un correo electrónico para confirmar los datos y entregar el premio.

Muchas gracias por su participación.

Queda cerrado oficialmente el foro virtual de la audiencia pública de rendición de cuentas de SATENA.

64. | Por: **Moderador** | **2013/06/11 11:19**

Buenas tardes Yarlenis Palacios,

Por el momento no se ha considerado implementar la ruta desde Quibdó hacia Bahía Solano y Pereira.

Además de las situaciones meteorológicas, operacionales y otras que se presentan en la ciudad de Quibdó, venimos trabajando para mejorar la operación con políticas de estricto cumplimiento que incrementan nuestros índices de confiabilidad y puntualidad.

Finalmente, muchas gracias por sus comentarios sobre nuestros funcionarios en Quibdó. Nos encontramos en mejoramiento continuo en todo el país en atención a usuarios.

63. | Por: **Moderador** | **2013/06/11 11:03**

De esta forma se cumplen ya cuatro horas de foro virtual, para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2012, donde se han respondido de manera oportuna y veraz todas las inquietudes de nuestros usuarios.

Agradezco muy especialmente a todas y cada una de las personas que participaron de manera activa en este foro con sus inquietudes, quejas, reclamos y comentarios.

Espero que nuestras respuestas hayan colmado sus expectativas.

Así mismo me complace informar que en contados instantes daremos el nombre del ganador del tiquete ida y regreso a uno de nuestros destinos, aprovechando que contamos con la presencia de la señora Maritza Kowoll, gerente de la agencia comercial de Villavicencio, el señor Guillermo Tovar Rodríguez, viajero frecuente de SATENA y el señor Rafael Cucunubá, representante de ANATO

Gracias a todos por participar y esperamos que sigan contando con nosotros, porque...

¡SATENA es Transparente con Colombia!

62. | Por: **Yarlenis Palacios** | **2013/06/11 11:01**

Buenos días, quisiera saber si existe la posibilidad de que se abra la ruta desde Quibdo a Bahia solana y Pereira, tambien que estrategias se estan implementando para mejorar el cumplimiento en Quibdó, teniendo en cuenta las continuas cancelaciones y cambios de horarios, Easy Fly es muy cumplido, sale a cualquier hora y no cancela vuelos, a mi me gusta satena pero estan haciendo que me cambie de aerolinea. Los funcionarios de Quibdó son muy amables y comprometidos pero aveces creo que la aerolinea se queda corta en los planes de ultimo momento. } Gracias..

NUEVAS RUTAS

61. | Por: **Moderador** | **2013/06/11 10:57**

Señor Norbey Duran, Buenos días gracias por sus comentarios tan favorables de la empresa.

Sobre su sugerencia, le informamos que hemos hecho algunas promociones con la ruta Bogotá-Pasto-Bogotá a lo largo del año; no ha sucedido lo mismo, con la ruta Bogotá-Ipiales-Bogotá, debido a las restricciones operacionales que por la altura del aeropuerto, reducen la capacidad de la aeronave a un 75%, dejando muy pocas sillas para las promociones.

60. | Por: **NORBEEY DURAN NAVARRO** | **2013/06/11 10:47**

ante todo querida felicitarlos por la excelente prestación de servicio. lo unica sugerencia mia es que como han generado diferentes promocions a distintos lugares del pais tambien seria bueno encontrar promociones hacia el departamento de nariño,por lo demas excelente empresa y buena atencion felicitaciones.

59. | Por: **Moderador** | **2013/06/11 10:30**

Señora Linda,

Las cifras por concepto de daño de equipaje se llevan de acuerdo con la cantidad de quejas y reclamos que han sido formalmente presentados - escritos / verbales - de parte de los pasajeros que se han visto afectados por estas situaciones.

Según las estadísticas en rutas de itinerario en Mayo de 2013, de 61.000 Pasajeros Transportados, se recibieron 21 reclamaciones, lo que equivale a un 0,034%.

Según las estadísticas en rutas de itinerario de Enero a Mayo de 2013, de 291.500 Pasajeros Transportados, se recibieron 97 reclamaciones, lo que equivale a un 0,033%.

De cualquier forma aunque la cifra es baja según nuestras estadísticas, cada caso es importante para nosotros y le hacemos el seguimiento pertinente para prevenir/corregir la falla y avanzar en mejoras continuas a nuestros procesos.

En cada caso en que se presenta responsabilidad de la Aerolínea, los pasajeros son resarcidos dentro de los parámetros establecidos para tal fin, por la Aeronáutica Civil.

58. | Por: **Moderador** | **2013/06/11 10:11**

Señora Nancy, gracias por sus comentarios su apreciación es real, debido a la guerra de tarifas Satena se ha visto bastante perjudicada por la baja ocupación de las aeronaves especialmente en la ruta Bogotá-Medellín-Bogotá, lo que podemos observar es que no se debe al cambio de equipo. Adicionalmente quiero informarle que la aerolínea cumple una función esencial para el Estado colombiano y como tal se debe garantizar su permanencia.

57. | Por: **Nancy Betancur** | 2013/06/11 09:55

Cuando uno aborda el avión Bogotá - Medellín nota con preocupación que la ocupación de los vuelos no es igual que la de hace algunos años cuando operaba el Embraer, lo dicen las cifras en comparación a otros años, la aerolínea ha mermado considerablemente el número de pasajeros y las rutas Bogotá - Medellín también van en decremento, la aerolínea se va a acabar? influye el cambio de flota?.

56. | Por: **Moderador** | 2013/06/11 09:50

Buenos días señor Pablo, gracias por sus comentarios, Satena tiene establecido un plan de negocios que tiene muchos componentes relacionados directamente con el mejoramiento del servicio en toda nuestra red de rutas, específicamente para lo que usted nos comenta el núcleo fundamental de ese plan de negocios es el plan de flota que en este momento está en ejecución con la estandarización de la flota a aeronaves ATR tendremos a finales de este año una mayor capacidad para responder a las contingencias que se presenten mejorando así las dos premisas que usted nos indica de puntualidad y cumplimiento

55. | Por: **linda** | 2013/06/11 09:49

Buen Día teniendo en cuenta la respuesta dada a la señora Caludia Riaño, quisiera que me indicaran ustedes como manejan la estadística de los daños de los equipajes, por que mis compañeros que viajan continuamente a la ciudad de Puerto Carreño, Puerto Inirida y Quibdó, casi siempre por no decir que siempre, llegan con algún daño de equipaje o robo.. entonces no puede decir que es muy bajo. Hay que hacer una investigación no estar soportando dichos daños con la excusa de la banda transportadora hay que tomar cartas en el asunto.. Gracias

54. | Por: **Moderador** | 2013/06/11 09:45

Buenos días Señor William Ortíz, gracias por sus comentarios, usted tiene toda la razón, desafortunadamente hay muchos elementos externos que influyen en el cumplimiento de nuestras rutas especialmente en Medellín en donde sólo hay oportunidad de operar entre las 6:00 a.m. y 6:00 p.m. generalmente.

En este momento la compañía se encuentra en la transición de la modernización de su flota lo cual nos impone unas restricciones para poder tener aviones de reserva y solucionar estas contingencias para mantener altos índices de cumplimiento, al finalizar este año ya estaremos contando con una flota de 10 aeronaves ATR la cual nos permitirá reaccionar más eficientemente para disminuir ese incumplimiento que causa tanto malestar entre nuestros pasajeros.

No obstante lo anterior estamos haciendo los mejores esfuerzos para mejorar el cumplimiento en ese destino tan importante para la compañía.

53. | Por: **Moderador** | 2013/06/11 09:35

Señor Carlos Ruíz, muchas gracias por sus comentarios, los tendremos en cuenta.

52. | Por: **Moderador** | 2013/06/11 09:34

Señor Miguel Gonzalez,

Dada la naturaleza jurídica de SATENA "Entidad Pública" y lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, todas las modificaciones del contrato de trabajo que afecten rubros presupuestales deben ser formalizados por escrito; en consecuencia, para los incrementos salariales como los referidos en su pregunta, es requisito indispensable la suscripción de un Otrosí que soporte tal determinación.

Se aclara, que en ningún momento la entidad ha coaccionado a sus trabajadores a suscribir documentos en contra de los derechos económicos laborales; desafortunadamente la formalización de decisiones como las que nos ocupa requieren el escrito.

No obstante se garantiza, que todas las actuaciones de la alta dirección se enmarcan dentro de la recta gestión administrativa, en salvaguarda de los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

51. | Por: **Moderador** | **2013/06/11 09:31**

Señor Wilson Herrera, en el caso de los aviones embraer 145 no se tiene previsto el cambio en los próximos 5 años y en el caso del 170 por lo menos en 3 años.

50. | Por: **Moderador** | **2013/06/11 09:29**

Buenos días Señor Jorge Luis Bravo, gracias por sus comentarios.

En estos momentos estamos haciendo el proceso necesario con la empresa ATR para implementar la operación de este tipo de aeronaves en Ipiales, por ahora no tenemos disponibilidad de aeronaves para continuar con nuestra ruta Ipiales - Cali.

49. | Por: **Moderador** | **2013/06/11 09:27**

Buenos días Señora Claudia Riaño

Mil gracias por su inquietud.

Es mínimo el porcentaje de daños y saqueo de equipajes en nuestra aerolínea, sin embargo en algunas ocasiones excepcionales equipajes de nuestros Clientes se ven afectados por el mal estado en que se encuentran algunas de las bandas transportadoras de algunos Aeropuertos, ya que el contacto y el represamiento de equipajes, ocasiona daños en los mismos.

Actualmente estamos haciendo seguimientos permanentes al estado de las mismas y hacemos reportes constantes a los concesionarios de los Aeropuertos para que a su vez realicen los arreglos pertinentes a fin de no afectarlos.

Los seguimientos permanentes, también incluyen la vigilancia por parte de nuestros auditores internos para

evitar de manera contundente que no se presenten saqueos.

48. | Por: **Moderador** | 2013/06/11 09:24

Señor Wilson Herrera, gracias por su pregunta que nos sirve para aclarar el tema de la donación de 3 aviones Y-12 por parte del gobierno de la República Popular China.

Suguiendo nuestro plan de negocios, por más de 3 años Satena ha estado buscando en el mercado aeronaves con las capacidades adecuadas para la operación en las pistas de destinos en los cuales no pueden operar nuestra flota actual y que requieren el servicio de Satena por razones sociales o de interés fronterizo, después de este tiempo de negociaciones se logró la donación de 3 aeronaves Y-12 por parte del gobierno Chino, estas son aeronaves STOL (despegue y aterrizaje en pistas cortas) con capacidad para transportar 17 pasajeros y para operar en pistas no preparadas.

Inicialmente llegan 2 aeronaves una de las cuales será destinada a la operación entre San Andrés - Providencia y la otra será destinada a operar en la base de Medellín para atender esencialmente a los destinos turísticos de la Costa Pacífica y el Urabá Antioqueño.

47. | Por: Pablo | 2013/06/11 09:20

SATENA no cumple su promesa de venta básica: Puntualidad y cumplimiento. Que tienen planeado para satisfacer completamente estos puntos y ser competitivos en el ámbito de transporte aéreo. RECLAMO

46. | Por: Moderador | 2013/06/11 09:10

Señor Jorge Suarez,

La Aerolínea ha ampliado sus canales de distribución especialmente en los últimos años. Actualmente la compañía aérea dispone de los siguientes Canales de Distribución para venta de Boletos y consulta de sus Itinerarios:

- Una red de más de 400 Agencias de Viajes y Turismo en las principales ciudades del país y Grupos de Gestion Turística como AVIATUR, OVER, LALIANXA, TRAVEL GROUP y TURISMO TOTAL.
- 42 Oficinas Exclusivas en 38 Ciudades en Colombia.
- Puntos de Venta Directa en Quibdó, Aeropuerto El Caraño, Calle 95 en Bogotá, Parque Central Bavaria en Bogotá y Aeropuerto Eldorado.
- Página WEB SATENA www.satena.com
- Contact Center 7x24 (57-1) 605 22 22 con llamada gratuita desde cualquier lugar del país 018000912034.

45. | Por: Willian Ortiz | 2013/06/11 09:05

He viajado con SATENA en la ruta medellin Bogota por muchos años pero he visto algo que me preocupa y es la puntualidad, Satena entre los años 2004 y 2009 tuvo muy buen cumplimiento y nuestra gente paisa solo queria viajar con SATENA y queria tener amigos en su empresa para que le ayudaran a conseguir los tiquetes, en resumen no habian cupos porque todos se vendian, de igual manera empresas de medellin querian solo comprar con ustedes, veo con preocupación que hoy por hoy ese indice de cumplimiento y puntualidad se ha reducido afectando citas en sus agendas de nuestros empresarios en especial y la comodidad de nuestra gente en evitar el viaje de rionegro a medellin, solo les pido levantar esa imagen con cumplimiento, es decir salir a la hora que es ustedes son una empresa de mostrar una empresa del estado y merecen lo mejor, en muchas ocasiones son validos los argumentos trafico y meteorologia pero que pueden decir ustedes a cuando nos dicen que son motivos tecnicos? avianca, lan, viva colombia cuando pasa esto nosinforma y cambia de aeronave, ustedes porque no hacen lo mismo.? sus tarifas no me parecen altas y los paisas pagarian cualquier precio si el cumplimiento y puntualidad mejorara, le agradezco por este foro. RECLAMO POR

44. | Por: Carlos Ruiz | 2013/06/11 09:03

Wow yo no pensé que la solución a una necesidad no individual sino de muchas personas era que se aconsejaran irme a otra aerolínea. en verdad me sorprende la respuesta y veo que les falta mas análisis comercial y no militar a la empresa. Necesitamos la Ruta Ipiales-cali y si quieren Ipiales-pereira.

43. | Por: Miguel González | 2013/06/11 08:59

Señor General quiero saber por qué causal hay tanta presión para la firma del otrosi que hasta amedrentan con no efectuar aumentos de sueldo justos y ecuanimes como a tantos otros.

42. | Por: Claudia Riaño | 2013/06/11 08:58

Buenos Días, Quiero saber por que en Satena se presenta tanto saqueo de equipajes y daño del mismo. Teniendo en cuenta lo que escriben Satena es transparente con Colombia... Si muy bien se sabe que a nosotros los usuarios nos afecta de manera drastica.

41. | Por: Moderador | 2013/06/11 08:52

Señor Fernando Rodriguez,

La publicidad se realiza de acuerdo con los montos asignados en virtud de las limitaciones presupuestales.

Entre el año 2011 y el 2013 SATENA ha celebrado contratos con diferentes medios Nacionales y Regionales, entre ellos con RCN Radio y Caracol Radio.

40. | Por: jorge suarez | 2013/06/11 08:51

Me gusta viajar con SATENA porque es una aerolínea que tiene destinos poco usuales para otras empresas, sin embargo observo que ustedes tienen muy pocos medios para comercializar sus tarifas tienen las líneas telefónicas y la página web, me pueden informar que otros medios tienen para facilitar la consulta a sus itinerarios .?

39. | Por: Wilson Eduardo Herrera Angarita | 2013/06/11 08:49

Adicionalmente me gustaría saber si además de los 2 Dornier 328 también está programado cambiar los aviones Embraer 145 y 170 que aún les quedan en su flota y de ser así cuándo serán retirados y con qué aeronaves serán reemplazados?.

38. | Por: Moderador | 2013/06/11 08:45

Señor Carlos Ruíz, la aerolínea atendiendo las solicitudes de las autoridades regionales, decidió desde hace algunos meses conectar a Ipiales con el centro del país sirviendo la ruta directa Ipiales - Bogotá, desafortunadamente en el momento no contamos con una aeronave disponible para atender la ruta Cali - Ipiales, por otra parte la ruta Cali - Pasto que está servida por otra aerolínea, puede ser la solución a su solicitud.

37. | Por: Moderador | 2013/06/11 08:39

Señor Jesús García, buenos días. Gracias por sus comentarios. Definitivamente la adquisición de los aviones ATR para Satena como usted lo manifiesta, fue una decisión acertada y estratégica, tanto así que casi todas las aerolíneas se están disputando las aeronaves que hay disponibles en el mercado, desafortunadamente, Satena no tiene la capacidad financiera que se requiere para comprar aeronaves nuevas por eso las ha adquirido en modalidad de leasing.

No ha habido disponibilidad de aviones en el mercado mundial ofrecidos en esta modalidad con fecha de fabricación más reciente.

En la medida en que Satena tenga recursos disponibles en el futuro se podrá adquirir aeronaves nuevas.

36. | Por: JORGE LUIS BRAVO | 2013/06/11 08:37

Buenos días Sr Brigadier General del Aire, Carlos Eduardo Montealegre, Como director de la oficina Satena Ipiales, respetuosamente pregunto: Conocemos que los aviones Dornier 328 poco a poco saldrán de la compañía, y serán reemplazados por los aviones ATR 42 – 500, para el caso de la ciudad de Ipiales se tiene contemplada la operación con este tipo de aeronave? Igualmente la comunidad continúa preguntando por la

ruta Ipiales Cali, existe alguna forma de activar esta ruta por lo menos 2 frecuencias semanales?

35. | Por: Wilson Eduardo Herrera Angarita | 2013/06/11 08:35

Buenos días, ¿a qué rutas serán asignados los 3 aviones donados por China?.

34. | Por: Fernando Rodríguez | 2013/06/11 08:34

No se por que desde un tiempo para acá, año y medio o dos años, no se ve propaganda. Antes se veía publicidad en Caracol o El Tiempo pero ya no.

33. | Por: Moderador | 2013/06/11 08:32

Sra. Elizabeth Vallejo,

Es todo un gusto escuchar ese tipo de comentarios que nos incentivan a continuar trabajando con mayor ahínco y compromiso día a día, prestando nuestros servicios de transporte aéreo hacia las regiones más apartadas de la geografía nacional, en beneficio y para el desarrollo de las comunidades de esos destinos.

Gracias por participar en este Foro Virtual de Rendición de Cuentas vigencia 2012.

32. | Por: Moderador | 2013/06/11 08:30

Buenos días Señor Jorge Jaramillo Mejía, en este momento la Aerolínea implementó nuevas frecuencias en la ruta BOG-VVC-BOG, en un futuro esperamos tener aeronaves con la capacidad para operar en muchos de los destinos de la Orinoquía Colombiana que desafortunadamente en este momento no cuentan con la infraestructura aeronáutica adecuada para la operación de las actuales aeronaves con que cuenta la Compañía.

Satena en años anteriores aumentó las frecuencias a Puerto Carreño y Puerto Inírida, desafortunadamente el mercado no presentó el crecimiento esperado lo cual representó para Satena considerables pérdidas y la posterior cancelación de las frecuencias adicionales, en la medida en que se presenten las oportunidades Satena seguirá con la filosofía de incrementar y mejorar el servicio en esta región tan importante para Colombia.

31. | Por: Jorge Jaramillo Mejia | 2013/06/11 08:23

Es cierto como leí en otro Foro que Satena, le dieron el privilegio de Operar en el Olaya Herrera desde Bogotá, Medellín a Apartadó y Quibdó para que subsidiara a las rutas sociales , eso fue en el pasado. Pero en el presente resulta que son las sociales como Arauca, Puerto Carreño, Etc, las que subsidian a las comerciales,

por ejemplo, el precio Kilometro de Medellín -Apartadó, o Medellín-Bogotá es 10 veces menor que el de Bogotá a Puerto Carreño, porque maltratan a las regiones apartadas de esa forma y en las rutas comerciales si regalan los precios, por que si las personas de las regiones apartadas tienen menos ingreso que los de Medellín o Bogotá??, ustedes creen que están cambiando las cosas, si!!!, pero en perjuicio de las regiones apartadas y beneficiando con tarifas baratas a grandes urbes??, por que malgastan el dinero del Herario público en una Pelea Con aerolíneas como AVA, LAN, Viva sabiendo que ustedes no tienen capacidad para competir con esas aerolíneas, porque en vez de bajar en esas rutas de medellín no bajan a Mitú, puerto Carreño, Inirida, porque???

30. | Por: Moderador | 2013/06/11 08:19

Señor Juan Casas buenos días, muchas gracias por su comentario. tenemos un programa de mejoramiento de la presentación de nuestras aeronaves, desafortunadamente a veces se causa el deterioro más frecuente del que se puede corregir especialmente en esos elementos que usted menciona que son de muy difícil consecución en el mercado, de todas maneras tiene toda la razón y esperamos mejorar esta situación rápidamente.

29. | Por: ELIZABETH VALLEJO IBARRA | 2013/06/11 08:19

Señor General Carlos Eduardo Montealegre. Permítame expresarle AGRADECIMIENTOS ENORMES por seguir apoyando las rutas que conectan a Nariño con Bogotá como son: PASTO BOGOTA e IPIALES BOGOTA. Son muchos los usuarios que continuamente agradecen estas rutas en nuestras oficinas principales, por ello las transmito a usted y a todo el personal de SATENA. Continuamos con nuestro mejor esfuerzo por mantener en alto el nombre de SATENA en la región, con la esperanza de que las frecuencias se incrementen tanto a Ipiiales como a Pasto, ya que ésta es otra petición que a diario recibimos de los usuarios. Gracias y éxitos General.

28. | Por: Carlos Ruiz | 2013/06/11 08:16

Buenos Dias. por medio de la presente me permito manifestar mi enorme tristeza al saber que desde el 2012 ya no contamos con la ruta IPIALES-Cali la cual en verdad para mi y mi familia nos han hecho mucha falta ya que mis padres personas de edad no podre ver continuamente como lo hacia antes, Vivo en Manizales y para nosotros es mucho mas fácil viajar 5 horas de Manizales cali a las 16 horas de Manizales Ipiiales. Les Suplico Por favor que vuelva la ruta o Ipiiales-Pereira que en verdad Alegrarían a muchos, Hay que tener en cuenta que cuentan con una gran comunidad residentes en Cali, Pereira y Manizales que viajan con mucha frecuencia. Ayúdenos por favor!

27. | Por: Moderador | 2013/06/11 08:16

Sra. Silvia Johana,

Con relación al cambio de Naturaleza Jurídica de SATENA, dispuesto en la Ley 1427 de 2010 como Sociedad de Economía Mixta, la condición de empleado público y trabajador oficial de los funcionarios de la entidad, por imperio de la Ley mudó a trabajador particular, 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.

Este cambio opera "ipso jure" sin que sea necesario celebrar un nuevo contrato, dado que una vez constituida como Sociedad de Economía Mixta, las relaciones laborales se rigen por el Derecho Privado.

Esta transformación no implica una liquidación e indemnización a sus trabajadores dado que los contratos

continúan incólumes, excepto en lo que tiene que ver con las normas que los rigen.

Adicionalmente, el Ministerio de Hacienda no dio ninguna instrucción sobre ese particular.

26. | Por: Moderador | 2013/06/11 08:12

Señora Marcela Díaz, los resultados de la vigencia 2012 no fueron los esperados, en el año 2012 la aerolínea no presentó utilidades; No obstante, la pérdida continuó su tendencia a mejorar, al llegar a \$1.947 millones. La optimización de muchos procesos y la reducción de costos operacionales en un 5% (\$6.901 millones), ha sido positivo; no obstante, la disminución en las ventas en un 10% (\$17.700 millones) generado principalmente por un menor número de sillas ofrecidas y utilizadas, el paro de controladores, la eliminación de la obligatoriedad de facturar el cargo por combustible y la guerra tarifaria, no permitieron en el año 2012 a SATENA tener cifras positivas.

25. | Por: jesus garcia | 2013/06/11 08:10

Los aviones que está adquiriendo SATENA ATR 42 son muy buenas aeronaves considero que fue una decisión estratégica buena para la compañía, pero son aviones con más de 12 años de uso y son aviones que presentan muchas fallas técnicas, argumentos que nos informan los empleados de su compañía cuando se presente una demora. Tienen a futuro la adquisición o el reemplazo de aeronaves más modernas del mismo tipo?

24. | Por: jesus garcia | 2013/06/11 08:10

Los aviones que está adquiriendo SATENA ATR 42 son muy buenas aeronaves considero que fue una decisión estratégica buena para la compañía, pero son aviones con más de 12 años de uso y son aviones que presentan muchas fallas técnicas, argumentos que nos informan los empleados de su compañía cuando se presente una demora. Tienen a futuro la adquisición o el reemplazo de aeronaves más modernas del mismo tipo?

23. | Por: Jorge Jaramillo Mejia | 2013/06/11 08:09

¿Qué planes tiene satena para la Orinoquía Colombiana, nuevas rutas, nuevos destinos, aumento de frecuencias?

22. | Por: Moderador | 2013/06/11 08:04

Señora Linda buenos días, los beneficios con que cuentan los funcionarios están descritos en la Ley de acuerdo con el tipo de contrato de trabajo que tienen con Satena. Así mismo la Empresa cuenta con un programa de bienestar para todo su personal, que consiste en actividades educativas, culturales y recreativas durante el año, y además el programa de Familia Satena que consiste en que los empleados directos y su núcleo familiar pueden viajar en las aeronaves de la compañía una vez al año en sus vacaciones pagando los impuestos de Ley, y en cualquier momento sujeto a cupo también pagando los impuestos.

21. | Por: Juan Casas | 2013/06/11 07:59

¿Porque los aviones de satena en especial los ATR 42 se observa en muchas ocasiones sillas en mal estado

en especial los descansabrazos y la cojineria si bien es cierto no afecta la seguridad pero si la imagen de la empresa?

RECLAMO SOBRE PRESENTACION DE LOS AVIONES

20. | Por: Silvia johana | 2013/06/11 07:56

Señor General porqué no se indemnizó al personal se Satena de forma justa luego hacer un nuevo contrato como debe ser. Acaso no fue esa la orden del ministerio de hacienda? ?

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS Y GESTION HUMANA

19. | Por: Marcela Díaz | 2013/06/11 07:55

la gestion de SATENA en el 2012 fue la esperada? se cumplieron las proyecciones? las utilidades? Se ejecutaron los presupuestos?

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y GESTION HUMANA

18. | Por: Linda | 2013/06/11 07:54

Buenos Días Quisier saber entre otras cosas cuales son los beneficios que tienen los funcionarios que se encuentran laborando con esta empresa. Gracias..

ASUNTOS ADMINISTRATIVOS FINANCIEROS Y GESTION HUMANA

17. | Por: Moderador | 2013/06/11 07:47

Señor Wilson Herrera, la misión de Satena no es entrar a competir con las otras aerolíneas en los destinos comerciales como la ruta BOG-MZL-BOG, adicionalmente no tenemos la función de ser un regulador del mercado, ni tampoco tenemos los recursos para hacerlo.

16. | Por: Moderador | 2013/06/11 07:44

Señor Jhon Buitrago buenos días, gracias por su participación en la audiencia, respecto a su pregunta por el momento no hemos contemplado la posibilidad de volver a realizar las rutas mencionadas por usted en su pregunta.

15. | Por: Wilson Eduardo Herrera Angarita | 2013/06/11 07:42

Ok, gracias por la aclaración. Entonces me gustaría saber que si van a entrar a competir en la ruta Bogotá - Manizales para romper el monopolio que existe actualmente y mejorar las alternativas para viajar en esa ruta.

COMPETENCIA DE RUTAS

14. | Por: Moderador | 2013/06/11 07:41

Señor Carlos Perez,

En el momento que está realizando estas preguntas, usted ya está participando en el Foro Virtual. Esta es la metodología que nos permite interactuar para preguntar y responder en tiempo real sus inquietudes y las del público en general.

13. | Por: Moderador | 2013/06/11 07:40

Señor Jhony Melgarjo buenos días, las tarifas no siempre son las más caras, esto depende de con qué antelación se haya comprado el tiquete, muchas veces si se compra con más tiempo se pueden conseguir las tarifas más baratas ofrecidas por los operadores. En la actualidad SATENA ofrece a sus clientes tarifas muy competitivas y ha hecho grandes esfuerzos para ofrecer una mayor cantidad de sillas en las tarifas más económicas.

En virtud de la Ley 1427 de 2010, Satena tiene la posibilidad de aliarse con un socio estratégico que estamos buscando en la actualidad, pero no es cierto en este momento, que sea LAN.

12. | Por: JHON JAIME BUITRAGO ROMAN | 2013/06/11 07:39

Buenos días, han contemplado la posibilidad de volver a la ruta BOG-CLO-TCO-CLO-BOG o CLO-PSO-TCO-PSO-CLO GRACIAS- JHON JAIME BUITRAGO ROMAN CC:12.910.921 DE TUMACO 3168495436

SOLICITUD DE RUTAS

11. | Por: carlos.perez | 2013/06/11 07:37

Señores Satena. vale la pena explicarle a los interesados cual es el formato de la rendicion de cuentas pues inicio hace mas de media hora u aun no sabemos como entrar. el link del foro nos lleva a esta pagina pero solo

aparecen comentarios escritos. Si esa es la metodología del Foro favor comunicarlo para no seguir buscando links si éstos no estan habilitados. el link de FORO lleva a la pagina de donde varios usuarios estamos escribiendo, pero nada más. Gracias.

INSTRUCCIÓN SOBRE METODOLOGIA DEL FORO

10. | Por: Moderador | 2013/06/11 07:35

Señor Herrera, Sra. Marcela Díaz,

Mil gracias por su interés y participación,

El Foro Virtual se realiza a través de conexión vía Internet y no se transmite imagen.

La sesión de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Vigencia 2012, se realiza a través de Foro Virtual, es decir, utilizando este mecanismo abierto por el que se encuentra conectado con la Aerolínea y que puede ser visualizado por el público y usuarios en general.

Existen 2 formas de conectarse On-Line al Foro Virtual, una haciendo click en el enlace "FORO" que se encuentra en la parte superior derecha de la página Web o también haciendo click en el banner móvil que anuncia el mismo Foro Virtual en la misma página www.satena.com

9. | Por: Jhony Melgarjo | 2013/06/11 07:31

Buenos días me gustaría saber: porque las tarifas de satena son tan elevadas comparadas con easifly y Lan. es verdad que satena busca socio estrategico y se unen con Lan para entrar a partir del 01 de julio a INIRIDA-CARREÑO-MITU. Porque en los destinos unicos de satena nunca hay cupo.

TARIFAS

8. | Por: Marcela Díaz | 2013/06/11 07:30

Buenos días, quiero estar al tanto de esta rendición de cuentas, pero no encuentro el Link. La mecánica de la actividad no me es del todo clara. Muchas gracias

INSTRUCCIÓN SOBRE METODOLOGIA DEL FORO

7. | Por: Wilson Eduardo Herrera Angarita | 2013/06/11 07:29

Buenos días, no veo como conectarme para ver la audiencia pública. ¿En donde está el enlace?

INSTRUCCIÓN SOBRE METODOLOGIA DEL FORO

6. | Por: Moderador | 2013/06/11 07:29

Respetado Señor Perez,

Mil gracias por su interés y participación.

La sesión de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Vigencia 2012, se realiza a través de Foro Virtual, es decir, utilizando este mecanismo abierto por el que se encuentra conectado con la Aerolínea y que puede ser visualizado por el público y usuarios en general.

Existen 2 formas de conectarse On-Line al Foro Virtual, una haciendo click en el enlace "FORO" que se encuentra en la parte superior derecha de la página Web o también haciendo click en el banner móvil que anuncia el mismo Foro Virtual en la misma página www.satena.com

5. | Por: Moderador | 2013/06/11 07:29

Señor Diego Payán gracias por darnos la oportunidad de explicarle a nuestros usuarios que Satena es una Sociedad de economía mixta por acciones del orden Nacional que tiene como objetivo principal integrar las regiones apartadas del país con las otras regiones y con los centros económicos.

Satena tiene 26 destinos sociales que tienen que ver con la prestación del servicio público esencial de transporte aéreo a ciudades en las cuales hay interés fronterizo o que tienen unas características de situación de orden público, limitaciones de acceso por otros medios de transporte, ingreso percapita entre otras. Estos destinos normalmente no son rentables para la aerolínea por lo cual también se tienen destinos comerciales que apalancan las pérdidas producidas por las rutas de esos destinos.

Esta aerolínea no recibe apoyo presupuestal del Estado para subsidiar su operación, por tal motivo es difícil para la empresa mantener unas tarifas económicas en las rutas sociales porque se pondría en riesgo la misma subsistencia de la compañía.

Seguimos trabajando en la mejora continua de nuestro servicio, le agradecemos por sus comentarios positivos.

4. | Por: Carlos perez | 2013/06/11 07:14

Por favor indicar cual es el medio utilizado para presenciar la rendición de cuentas. En ninguna parte aparece el Link o si se trata de una jornada televisada. Gracias.

INSTRUCCIÓN SOBRE METODOLOGIA DEL FORO

3. | Por: Moderador | 2013/06/11 07:12

Señor Wilson muchas gracias por su interes en participar en el foro.

2. | Por: Diego R Payán B | 2013/06/11 07:11

Cordial saludo: Me parecería interesante que en algún momento se hiciera claridad entre diferenciar un Destino Social y una aerolínea de interés social, pues en el referente del usuario se asume que Satena por ser del estado, debe trabajar sin importar sus costos de operación. Debo reconocer que la percepción de la compañía está cambiando frente a temas de servicio de manera positiva. Buena idea la generación de espacios como este. Exitos en esta jornada.

CONCEPTO SOBRE DESTINO SOCIAL Y AEROLINEA DE INTERES SOCIAL

FELICITACIONES

1. | Por: Wilson Eduardo Herrera Angarita | 2013/06/11 07:08

estoy interesado en ver la audiencia de rendición de cuentas de la aerolínea de mi país.



OFERTAS DESTINOS RUTAS

VUELA CON SATENA COMPRA EN LÍNEA RÁPIDO Y SEGURO



EL PRESIDENTE DE SATENA,
BRIGADIER GENERAL DEL AIRE CARLOS EDUARDO MONTEALEGRE RODRÍGUEZ
Se complace en invitar a:

LA OPINIÓN PÚBLICA Y CIUDADANÍA
A que conozcan las iniciativas y temas que se adelantarán en
"AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS SATENA" VIGENCIA 2012
MEDIANTE FORO VIRTUAL

TEMAS A TRATAR: PLAN DE FLOTA / OFERTA DE SERVICIO

De acuerdo a lo establecido en la Ley 489 de 1998 "Democratización y Control Social de la Administración Pública" Decreto 3622 de 2005, realización de Audiencias Públicas.

Se convoca a los interesados a participar e inscribir propuestas, inquietudes, sugerencias, solicitudes y comentarios antes del 1 de Mayo de 2013, al correo:
rendiciondecuentas@satena.com

SATENA
"BRINDA LA MEJOR EXPERIENCIA DE VUELO CON TRANSPARENCIA"

CONSULTA AQUÍ
www.satena.com



WEB CHECK IN

Desde ARAUCA disfruta las ventajas de este servicio.

