

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**SATCIN-039  
INFORME EJECUTIVO DE EVALUACION**

**AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA VIGENCIA 2017**

**FECHA DE REALIZACION DE LA AUDIENCIA: 25 DE MAYO DE 2018**

Bogotá D.C., 6 de junio de 2018

## 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 Evaluación la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, realizada el día 25 de Mayo de 2018, en una jornada de cuatro horas ininterrumpidas, donde los Directivos, el Vicepresidente de SATENA rindió cuentas a la ciudadanía respecto a la administración de los recursos y sus operaciones, durante la vigencia 2017.

Es la séptima jornada desarrollada mediante un foro virtual abierto al público, desde las 08:00 am a las 12:00 m, en el que se presentaron 30 participaciones. Quienes 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 vicepresidente de la compañía, coronel Rafael Fernando Ceron Rojas y el Grupo Directivo, respondieron preguntas sobre SATENA y se aclararon varias inquietudes.



Los temas más comentados fueron sobre situaciones administrativas de la aerolínea. Inquietudes aclaradas satisfactoriamente por la Compañía.

La población fue invitada a este foro virtual mediante banner en la página WEB, mensaje preestablecido en el PBX 4238530, Mensaje predeterminado en el Call Center 6052222, correos electrónicos, comunicados a las Agencias Comerciales y demás organizaciones. La jornada transcurrió sin contratiempos y además contó con la presencia, Yesica Bohórquez- Pasajera Frecuente y Diana Peña del periódico "Report Colombia".

Aun cuando, el artículo 50 de la ley 1757 de 2015, exceptúa a las empresas industriales y comerciales del Estado y a las Sociedades de Economía Mixta de la obligación de adelantar la Audiencia de Rendición de Cuentas, en razón de sus actividades comerciales que están en permanente competencia con el sector privado, no obstante, dicha práctica materializa los valores empresariales que profesamos y que guían el accionar y el comportamiento de todos los colaboradores de la organización, estos son: Honestidad, Cumplimiento, Respeto y Confianza; razón por la cual, para SATENA es grato presentar a nuestros usuarios y a la ciudadanía en general, el Informe de Gestión y Resultados, como parte integral de una estrategia que pretende comunicar abiertamente la forma como se conduce la aerolínea y cuál ha sido su aporte al desarrollo social del país.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, SATENA a través de la página web [www.satena.com](http://www.satena.com), informó que el día 25 de mayo del año en curso, mediante la modalidad de foro virtual, se llevaría a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas, en la cual se daría a conocer el informe de gestión concerniente a la vigencia 2017.

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

TEMAS TRATADOS DURANTE EL FORO VIRTUAL	No. DE ORDEN DE LA INTERVENCION	CANTIDAD DE PARTICIPACIONES 8888855SOBRE EL MISMO TEMA
1. Altas tarifas de SATENA	1,3	2
2. Felicitaciones a la Aerolínea por su seguridad, reconocimiento, publicidad, gestión, tecnología y servicio.	2,4,6,10,13,14,16,18,19,30	10
3. Mejoramiento de la Flota SATENA	5, 9	2
4. Cancelación vuelos en algunas conexiones que operaba SATENA.	7	1
5. Inconformidad sueldos a los funcionarios de SATENA	8	1
6. Alternativas de nuevas rutas y sus coberturas	11,21,23,25,26,27,28,29	8
7. Incumplimiento en el servicio de itinerarios.	12	1
8. Aumento de la frecuencias (TAME)	15	1
9. Protección de datos de los usuarios	17	1
10. Denuncias por temas de corrupción.	20	1
11. Convocatorias laborales	11	1
12. Mejoras en la página WEB	24	1

Dentro de los detalles de la audiencia pública para la Rendición de Cuentas de la vigencia 2017 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.



## CONCLUSIONES:

- I. SATENA, cumplió lo establecido por el Gobierno Nacional, al realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas mediante un foro virtual abierto al público, dando respuesta a las 30 intervenciones que presentaron los asistentes virtuales. A pesar de que en la Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Contempla en el “**Art. 50. Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.** Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

*La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.*

**Parágrafo.** *Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”.*

- II. La realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 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.

- III. De los 30 participantes del Foro Virtual, el 33% manifestó felicitaciones en los temas de seguridad, publicidad, tecnología y servicios entre otros, y el 27% solicitaron nuevas coberturas en las frecuencias de rutas en los territorios de nuestro País.



ALBA TORRES PUIN  
Profesional Especializado- Oficina Control Interno

### **Anexo:**

#### **AUDIENCIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2017**

*Señores y señoras buenos días, en nombre de todos los que hacemos parte de La Aerolínea que integra a Colombia, damos la bienvenida a todos los que harán parte de nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la Vigencia 2017, espacio que nos permitirá tratar los temas concernientes al informe de gestión 2017, con base en las recomendaciones recibidas.*

*Como presidente de SATENA, me siento orgulloso de pertenecer a una compañía que vela por la inclusión y el progreso de las regiones más apartadas de Colombia. Por esta razón, abrimos un espacio al público interno y externo para interactuar con la ciudadanía y así compartir con ustedes de primera mano todos los procesos que se desarrollaron en el año 2017 para el sostenimiento, crecimiento y avance de la compañía, de igual manera estamos atentos a recibir sus opiniones y comentarios que nos permitan mejorar los procesos internos para el desarrollo de nuevas estrategias comerciales orientadas a prestar un mejor servicio de transporte aéreo a los ciudadanos y obtener mejores resultados para el futuro.*

*A continuación, se da inicio a nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2017 mediante este Foro Virtual*

---

## Comentarios

### No 1

#### **CESAR MAURICIO GOMEZ**

Quiero manifestar mi inconformismo por las altas tarifas que satena nos cobra. Aprovechándose de que son la única aerolínea que vuela a las regiones apartadas del país.

Respetado(a) Señor(a):

**César Mauricio Gómez**

Con relación a su apreciación en cuanto a los altos costos de las tarifas, se hace necesario aclarar que por tratarse de una operación social que conlleva altos costos en su operación y en aras de preservar la prestación del servicio aéreo esencial a las regiones más apartadas del país, la empresa debe dentro de la estructura de costos, adelantar mecanismos que permitan buscar un equilibrio económico que le permita continuar con su operación. Consecuente con lo expuesto, SATENA ha implementado como política interna establecer un techo tarifario inferior al de las otras aerolíneas que operan rutas troncales en el país, y adicionalmente, promueve campañas con programas de Responsabilidad Social Empresarial y tarifas privadas muy económicas, dirigidas a la población más vulnerable de estas regiones.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

### No 2

#### **EDWIN ZAMIR PALACIOS MOSQUERA**

Buenos días, lo único que tengo para decir es que las veces que he viajado por avión siempre lo he hecho por sistema es una aerolínea que da seguridad y brinda seguridad. Gracias

Respetado(a) Señor(a):

**Edwin Zamir Palacios Mosquera**

Deseamos agradecerle de manera especial sus comentarios, estos nos ayudan cada vez a desarrollar más iniciativas y presentarle a nuestros pasajeros una aerolínea que ayuda a los colombianos en las regiones más apartadas, gracias por su apoyo

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

### **No 3**

#### **CESAR MAURICIO GOMEZ**

Quiero manifestar mi inconformismo por las altas tarifas que satena nos cobra. Aprovechándose de que son la única aerolínea que vuela a las regiones apartadas del país.

Respetado(a) Señor(a):

**César Mauricio Gómez**

Con relación a su apreciación en cuanto a los altos costos de las tarifas, se hace necesario aclarar que por tratarse de una operación social que conlleva altos costos en su operación y en aras de preservar la prestación del servicio aéreo esencial a las regiones más apartadas del país, la empresa debe dentro de la estructura de costos, adelantar mecanismos que permitan buscar un equilibrio económico que le permita continuar con su operación. Consecuente con lo expuesto, SATENA ha implementado como política interna establecer un techo tarifario inferior al de las otras aerolíneas que operan rutas troncales en el país, y adicionalmente, promueve campañas con programas de Responsabilidad Social Empresarial y tarifas privadas muy económicas, dirigidas a la población más vulnerable de estas regiones.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

### **No 4**

#### **PEDRO GUSTAVO NIVIA MORALES**

Buenos días a todos los presentes, me motiva a enviar mi comentario el hecho que como ciudadano colombiano y del común me enorgullece ver que nuestro país cuenta con empresas como SATENA. Soy sincero y expreso que años atrás no sabía que era esta empresa y pasaba totalmente desapercibida a mis ojos. Soy un apasionado de las máquinas de dos alas también por ello siento que es muy gratificante ver y oír que esta empresa a crecido a salido victoriosa de muchas luchas y por ello obtenido reconocimientos importantes. No todo es bueno, pero tampoco no todo es malo, pero se ve que su gestión esta embalsamada de un grupo

de empresas, colaboradores, proveedores, funcionarios entre otros que creyeron en esta aerolínea, y vieron la visión de los resultados actuales, sin duda alguna para todos ellos unas felicitaciones extendidas. Que tengan todos los presentes y todos los participantes un excelente día.

Respetado(a)

Señor(a):

**Pedro Gustavo Nivia Morales**

Gracias a comentarios como el suyo tenemos la posibilidad de presentar a nuestros pasajeros una aerolínea de vanguardia, logrando conectar las regiones más apartadas de Colombia, gracias por su apoyo

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 5**

**CARLOS ANDRES ROA**

Que acciones implementaron en la vigencia anterior para mejorar la flota ya que sus aviones siempre presentan fallas a la hora de viajar

Respetado(a)

Señor(a):

**Carlos Andrés Roa**

Teniendo en cuenta que la operación aérea es muy exigente en cuanto a los estándares de seguridad, es posible que se presentan algunas fallas que en general son mínimas y que bajo ninguna circunstancia comprometen la seguridad del vuelo. Como premisa fundamental, SATENA cumple estrictamente con los programas de mantenimiento aprobados por las casas fabricantes de las aeronaves y la autoridad aeronáutica competente, situación que permite ofrecer total confianza sobre nuestros estándares de seguridad y consecuente aeronavegabilidad, estos programas son permanentemente sujetos a inspección y vigilancia por parte de la Aeronáutica Civil de Colombia.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 6**

**JHON JAIRO NUÑEZ**

El valor que tiene la compañía con las poblaciones más apartadas es de admirar.



Respetado(a) Señor(a):

**john jairo nuñez**

Teniendo en cuenta su comentario estamos incentivados a trabajar cada vez con más ahínco por esas regiones apartadas

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 7**

**MARIA HANNIA NEVADA**

Quiero saber el por qué de la decisión de cancelar vuelos y conexiones con ciudades tan importante como ARMENIA. No se supone que ustedes deben conectar a TODO el país.? Gracias.

Respetado(a) Señor(a):

**MARIA HANNIA NEVADA**

Nos permitimos comentarle que la decisión que adoptó la empresa fue netamente por costos operacionales, dado que la ruta Bogotá-Armenia-Bogotá arrojó pérdidas cercanas a los COP\$900 Millones durante las vigencias de 2015 y 2016, circunstancia que obligó a la entidad a suspender su operación, máxime cuando las condiciones económicas globales de la aerolínea no le permitían sostener la referida ruta. Adicionalmente, dentro del análisis de la administración de las rutas sujetas a cancelación, además del factor económico, tuvo en cuenta el impacto social que causaría dicha determinación y para el caso que ocupa, se evidenció, entre otros aspectos, que la ruta estaba servida por otra aerolínea, por lo que se garantizaba que la conectividad no fuera afectada. Asimismo, debido a las limitaciones operacionales de la flota de aviones con que actualmente cuenta SATENA, no es posible en este momento ampliar la oferta a más destinos del territorio nacional, dándole prioridad a los destinos sociales donde no opera ninguna otra aerolínea.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 8**

**JUAN RESTREPO**

Señores Satena, notamos que año tras año la compañía mejora en resultados, pero notamos que los empleados y sus familias siguen trabajando en malas condiciones, vemos que los contratistas y los

directivos ganan cada vez más. Por eso es que la gente se aburre y se va. Que Hicieron para el bienestar laboral?

Respetado(a) Señor(a):

**Juan Restrepo**

Con relación a su apreciación queremos aclararle que la alta dirección siempre se ha preocupado por el recurso humano y consecuente con ello, los incrementos por tal concepto han oscilado entre un 30 y 36% para los salarios más bajos y en un 12 al 14% para los salarios más altos, logrando un mejoramiento en la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias. Adicional a lo anterior, la empresa está haciendo esfuerzos significativos dada su condición económica y ha otorgado algunos beneficios extralegales por mera liberalidad con el fin de brindar bienestar.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 9**

**FRANCIS IDALFENIS ZAPATA**

Buenos días, con todo respeto quiero saber porque esta aerolínea no cuenta con una flota aparente, que refleje la fuerza de la mano de la marca 'Fuerza Aérea Colombiana'?. Deberían tener menos avionéticas y más aviones que den tranquilidad a sus clientes. No se mucho de esto pero creo que con una BUENA flota podrían llegar a mas destinos y cumplir con su lema que es comunicar a todos.

Respetado(a) Señor(a):

**Francis Idalfenis Zapata**

Efectivamente la empresa es gestionada y administrada por la Fuerza Aérea Colombiana, por lo cual cuenta con todo su apoyo y respaldo. Con relación a su inquietud respecto al tipo de aeronaves que opera la aerolínea, se aclara que, en razón a la naturaleza jurídica de la empresa, SATENA tiene la función social de integrar las regiones más apartadas de Colombia, para eso, cuenta con una flota moderna que cumple con todas las especificaciones, regulaciones y los más altos estándares de seguridad, operación que está siendo permanentemente vigilada por la Aeronáutica Civil. La flota hoy dispuesta es la adecuada para operar a los destinos sociales a donde llega la aerolínea del Estado Colombiano, considerando la infraestructura aeroportuaria disponible en esos destinos, basada en juiciosos estudios de ingeniería y en razón a dichas limitaciones, es imposible que aeronaves con mayor capacidad operen en dichas pistas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

### **No 10**

#### **DAVID FELIPE SOLANO**

Buenos días a todos: Quiero felicitar el trabajo de mercadeo, publicidad, planeación de medios sobre todo los digitales, relaciones publicas, innovación IT, alianzas, trabajo de revista y entrevistas del año anterior (2017). MIS SINCERAS FELICITACIONES LOS JOVENES NOS MOVEMOS POR ELLO. Por favor nunca piensen en quitar el programa de tarjeta joven de sus proyectos. Así como he visto que han quitado destinos super de su itinerario.

Respetado(a) Señor(a):

**David Felipe Solano**

Así es, estamos muy orgullosos de nuestro equipo de Mercadeo y Publicidad y cada día nos esforzamos por entregarle a nuestros usuarios una mejor experiencia digital. Continuaremos con nuestro programa de Tarjeta Joven teniendo en cuenta que es uno de nuestros nichos más importantes

Gracias por acompañarnos en este foro virtual

### **No 11**

#### **HERNANDO LOPEZ**

Buenos días Estoy interesado en saber si van a activar algún trayecto de viaje desde la ciudad de Tunja. Gracias

Respetado(a)

Señor(a):

**Hernando Lopez**

Para SATENA todas las regiones son importantes y reiteramos nuestro aprecio y cariño por el departamento de Boyacá, las prioridades de cubrimiento son determinadas entre otros factores, por el nivel de conectividad entre las poblaciones. Dado que la ciudad de Tunja goza de un corredor vial de tercera generación y se encuentra a un tiempo no superior a 2 horas 30 minutos de Bogotá por vía terrestre, no hemos considerado la activación de alguna ruta hacia este destino, lo cual no significa que lo descartemos hacia el futuro.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

## **No 12**

### **GERMAN ALDANA**

Me gusta viajar por SATENA, pero son muy incumplidos me han dejado muchas veces esperando en el aeropuerto. Como pueden mejorar esta situación ?

Respetado(a) Señor(a):

#### **Germán Aldana**

Su comentario nos permitirá mejorar los procesos internos de la empresa para ofrecer un mejor servicio. Respecto a su apreciación es importante considerar que la operación aérea por su misma complejidad, se ve afectada por muchas variables internas y externas como son, entre otros, meteorología, mantenimientos imprevistos, cierres de aeropuertos, fallas de comunicaciones, fallas de radio ayudas de navegación; circunstancias que afectan el cumplimiento de los itinerarios. En aras de mitigar los impactos negativos de dichas contingencias, y dar cumplimiento a los vuelos programados, considerando que la prestación de los servicios es esencial, en especial para aquellas regiones apartadas del país, se han implementado estrategias al interior de la compañía, como el disponer de un avión de respaldo (Back-up). Para atender las contingencias que se presentan en el desarrollo de la operación, esta estrategia ha permitido alcanzar un índice de cumplimiento del 88.2 % en el año 2017, cifra validada por la Aeronáutica Civil. En la actualidad se están estudiando nuevas alternativas que nos permitan ofrecer un servicio con más altos estándares y continuar mejorando los índices de cumplimiento.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

## **No 13**

### **PABLO CHAVES CERON**

Buenos días. Quiero felicitar de todo corazón a SATENA, la Aerolínea que une a los Colombianos, por su gestión y preocupación en tener las aeronaves listas y de esta manera cumplir con los vuelos. Utilizo a SATENA para ir a Pasto, sus pilotos militares y civiles son muy profesionales , el aeropuerto de chachagui es de Los más difícilísimos de Colombia, pero SATENA siempre CUMPLE. Otras aerolíneas no lo hacen. Por eso en Nariño y sobre todo en Pasto, SATENA TIENE EXLENTE

IMAGEN DE SERVICIO. Muchas gracias... FELICITACIONES NUEVAMENTE!!! SATENA ES COLOMBIA

Respetado(a)

Señor(a):

**Pablo chaves ceron**

Muchas gracias por el reconocimiento respecto a la actividad operacional y de mantenimiento técnico de la Aerolínea. Nos reconforta y anima a seguir trabajando, saber también que la labor de nuestros pilotos y personal en tierra en cada región es bien reconocida a nivel nacional. Apreciamos el estímulo en sus comentarios y lo compartimos con todos nuestros seguidores, clientes y usuarios, con quienes tenemos profundo agradecimiento por su continuo apoyo en el desarrollo de nuestras actividades de servicio, posicionamiento e imagen.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 14**

***VICTORIA ESPERANZA ECHEVERRY PEREZ***

Notable trabajo en avance y evolución en cuanto a presencia ininterrumpida, desarrollo y tecnología web de esta Aerolínea, cuentan con aplicaciones móviles, robusto sistema y formularios de venta de tiquetes, no solo venden los suyos por la web sino también tiquetes de otros. Felicitaciones por este trabajo, bien hecho, bien pensado y sobre todo bien dirigido. Pero esto no debería ir de la mano con los avances y evoluciones técnica de su flota de aviones. ? Que ha hecho la aerolínea para lo anterior?

Respetado(a) Señor(a):

**Victoria Esperanza Echeverry Perez**

Apreciamos el reconocimiento y lo compartimos con todos nuestros seguidores, clientes y usuarios, con quienes también tenemos profundo agradecimiento por su continuo apoyo en el desarrollo de nuestras actividades de avance tecnológico Comercial Web, Apps y demás de la Aerolínea como posicionamiento, imagen y divulgación Aerocomercial. En cuanto a la flota de aviones también hemos avanzado y se han realizado todos los procesos tendientes a modernización de la flota y contar en ella con recientes avances tecnológicos, aunque en ocasiones no se perciba de esa forma debido al tipo de aeronaves usadas, que se deben adaptar a las regiones con dificultades de infraestructura aeroportuaria.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

### **No 15**

#### **CARLOS H MANRIQUE**

Buenos días : Para expresarles que para el municipio de Tame una sola frecuencia de vuelos a la semana , es muy poco el servicio de transporte aéreo, dado que tenemos buena demanda de pasajeros a este destino : Entre los militares , la rotación de personal de la empresa Parex y nosotros que nos dedicamos a la producción agropecuaria y la Ingeniería , necesitamos al menos dos vuelos semanales . Cordial saludo

Respetado(a) Señor(a):

#### **Carlos H Manrique**

Buenos días señor Carlos H Manrique, gracias por sus comentarios. Con la flota actual de la Aerolínea, no nos es posible crecer en cantidad de frecuencias a la región, la cual atendemos con vuelo directo al aeropuerto Gabriel Vargas Santos del municipio de Tame un día a la semana y otros dos días a la semana vía aeropuerto Los Colonizadores del municipio de Saravena. Para futuras aperturas de rutas realizaremos los respectivos estudios de viabilidad, buscando incrementar la oferta de vuelos al municipio de Tame.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

### **No 16**

#### **ANDRES FERNANDO GACHAPE**

Muy buenos días: estaba esperando este día solo para decirles que soy fanático de sus diseños, como comunican lo lindo que es Colombia y que vale todo conocerla. Los que tienen ahora en su página de inicio son realmente sensibles a mi ojo. Los sigo, vuelo con ustedes pero sobre todo reviso su página web seguido, incluso cuando no vuelo. Que viva Colombia, sus empresas y su talento, Carajo

Respetado(a) Señor(a):

#### **Andres Fernando Gachape**

Muchas gracias por el reconocimiento respecto a la actividad en mercadeo y publicidad y otras importantes áreas comerciales de la Aerolínea. Nos reconforta y anima a seguir trabajando, conocer que la labor que desarrolla

SATENA es bien vista, es destacada y es motivo de orgullo de cada vez más colombianos que nos siguen con cariño. Apreciamos el reconocimiento y lo compartimos con todos nuestros seguidores, clientes y usuarios, con quienes también tenemos profundo agradecimiento por su continuo apoyo en el desarrollo de nuestras actividades de posicionamiento, imagen y divulgación de esta empresa Aerocomercial

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

### **No 17**

#### **OSCAR ANDRES DALLOS**

Quisiera saber cual es el proceso que uds manejan para la protección de los datos sensibles de los usuarios que uds manejan dentro de sus bases de datos.

Respetado(a) Señor(a):

**oscar andres dallos**

SATENA cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada con procesos alineados para garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Habeas Data”, reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por SATENA. Para todas las bases de datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal se aplican los principios de legalidad en materia de tratamiento de datos, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

### **No 18**

#### **JHON JAIRO CARLOS PERAN**

Gracias por ofrecer este espacio, para enviar nuestros mensajes. muy buena y practica idea de cumplirle al pueblo.

Respetado(a) Señor(a):

**jhon jairo carlos peran**

Gracias por su comentario, seguiremos trabajando para estar a la altura de la tecnología y responder así a las necesidades de nuestros clientes y usuarios tanto nacionales como también a la creciente cuota de extranjeros que usan nuestros servicios para conocer las bellezas naturales y culturales en cada rincón de nuestro maravilloso país.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 19**

**OSCAR ANDRES DALLOS**

Es importante felicitarlos su servicio al cliente es muy bueno, la atención prestada por uds es de muy alta calidad, además de que a los pequeños inconvenientes que se pueden presentar, se brinda una solución de forma rápida y óptima. muchas felicitaciones. éxitos y sigan haciendo crecer a Colombia.

Respetado(a) Señor(a):

**oscar andres dallos**

Muchas gracias por el reconocimiento respecto a la actividad aerocomercial de servicio al cliente y otras importantes áreas de la Aerolínea. Nos reconforta y anima a seguir trabajando, conocer que la labor que desarrolla SATENA es destacada, se percibe mejor cada día por parte de los usuarios y es motivo de orgullo para los colombianos que nos siguen con aprecio. Igualmente hemos implementado un nuevo servicio de atención al usuario con un nutrido grupo de trabajo en el Puente Aéreo en Bogotá replicado en nuestras bases en el país, con el que esperamos sortear con más precisión y nivel de satisfacción las novedades y contingencias de nuestra operación nacional. Agradecemos el reconocimiento y lo compartimos con todos nuestros clientes, por su continuo apoyo en el desarrollo de nuestras actividades de servicio, posicionamiento e imagen.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual



**No 20****WILSON CAMARGO**

Quiero saber que ha sucedido con las denuncias hechas a la oficina de control interno de SATENA con respecto al cartel de los repuestos que opera en los restaurantes aledaños

Respetado(a) Señor(a):

**Wilson Camargo**

Respecto al mismo se hace necesario aclarar, que a la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar actividades de control fiscal, con el fin de salvaguardar los intereses económicos de la empresa, y con ocasión a ello ha dado trámite a todas las denuncias y quejas presentadas a través del aplicativo Web, línea anticorrupción o allegados en forma física. Revisados los archivos de la oficina, no aparecen registros por los hechos aquí denunciados, por lo tanto no se ha tenido conocimiento correspondiente a estos presuntos manejos ilícitos. No obstante, por tratarse de situaciones que exceden la competencia de la Oficina de Control Interno de la empresa, dado que no está legitimada para adelantar investigaciones que por ley corresponden a otra entidad, se sugiere de manera muy respetuosa, dirigir la denuncia a la Fiscalía General de la Nación, y en el evento de existir participación en dichos actos de personal de la entidad estatal o estar involucrados bienes de la empresa, se agradece allegar a través de los medios dispuestos por SATENA la información correspondiente, en aras de adelantar las investigaciones pertinentes, que competen al interior de la sociedad.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 21**

**WILLIAM PARACHICAN** Buen día, Quisiera saber más sobre su aerolínea, cual es la cobertura actual (destinos). Precios. Gracias

Respetado(a) Señor(a):

**William Pirachicán**

Bienvenido a nuestra aerolínea, nos complace saber que usted será uno de nuestros próximos pasajeros. Para conocer los detalles de nuestra operación nacional, rutas, itinerarios, destinos, precios, tarifas y muchos otros interesantes aspectos, le invitamos a que nos visite en la página web [www.satena.com](http://www.satena.com) donde podrá conocer con profundidad las actividades de

SATENA, aerolínea 100% Colombiana que llega donde las demás no llegan.

**No 22**

**LEONARDO SANABRIA**

Buen día, Quisiera saber cada cuanto realizan ustedes convocatorias laborales. Gracias

Respetado(a) Señor(a):

**Leonardo Sanabria**

Con relación a su inquietud de la periodicidad de las convocatorias de personal, le informamos, que SATENA no tiene dispuesto un calendario para tal propósito, dado que la atención de esta necesidad de Talento Humano se hace conforme a la urgencia de la misma, salvo que se establezca un cronograma para la vinculación de dicho personal. Los procesos de vinculación son publicados en la página WEB de la entidad, en los que se indica, el número de cargos, el perfil requerido y los requisitos para acceder a su postulación. Si la intención de su petición, es participar en dichas convocatorias, lo invitamos a enviar su hoja de vida a nuestro aplicativo <http://apps.satena.com.co/bolsa-empleo>, así como consultar en forma permanente nuestra página [www.satena.com](http://www.satena.com)

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 23**

**SEBASTIAN VILLABONA**

De antemano gracias por abrir este espacio. Quiero saber si tiene planeado abrir nuevas rutas que compitan con las grandes aerolíneas que abusan por falta de presencia del estado en la costa atlántica.

Respetado(a) Señor(a):

**Sebastian Villabona**

Hoy en día la demanda de transporte aéreo de pasajeros es atendida por varias aerolíneas, lo cuál no ocurre en regiones del sur, oriente y pacífico del país, de manera que, dado el objeto social de la compañía debemos focalizar nuestro accionar en estas regiones apartadas, sin embargo la aerolínea no descarta que podamos brindar un servicio a estas regiones del norte del país en el futuro

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

#### **No 24**

##### **JUAN CAMILO LÓPEZ NONTENEGRO**

Buenos Días, Me gustaría saber que mejoras tiene previstas en su sitio web, ya que los últimos meses se han presentado constantes caídas y lentitud al momento de realizar las compras, en ocasiones me han generado el cobro, pero no me emiten el tiquete.

Respetado(a) Señor(a):

##### **Juan Camilo Lopez Montenegro**

Se están efectuando de manera constante mejoras en la infraestructura tecnológica que soporta el sitio WEB de SATENA a través de un proveedor especializado, con el fin de garantizar a todos sus usuarios el mejor servicio, cuando se presentan esporádicamente casos puntuales, son solucionados por un equipo dedicado, que verifica constantemente cualquier eventualidad que se pueda presentar siempre pensando en la satisfacción de nuestros clientes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

#### **No 25**

##### **FERNANRDO DUARTE**

Estoy interesado en saber si en algún momento van a abrir alguna ruta al municipio de Cumaribo Vichada, desde Bogotá o Villavicencio, ya que la mayoría de comerciantes traemos nuestros productos desde la capital.

Respetado(a) Señor(a):

##### **Fernando Duarte**

En relación a su inquietud en saber si en algún momento se va a abrir una ruta hacia Cumaribo, Vichada. Queremos comentarle que SATENA tiene como objeto social principal la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, correo y carga en el territorio nacional y en el exterior, y debe cumplir con el aporte social de integrar las regiones más apartadas con los centros económicos del país, para coadyuvar al desarrollo económico, social y cultural de estas regiones y contribuir al ejercicio de la soberanía nacional. Para abrir una ruta nueva, la empresa lleva a cabo unos análisis

especializados donde se tienen en cuenta muchos factores, entre los cuales se destaca la clasificación de los destinos y las rutas como sociales. Debido a las condiciones de marginamiento y olvido de muchas de las regiones de nuestro país, esta clasificación se hace bastante difícil, sin embargo, ya se cuenta con una herramienta avalada por la Aeronáutica Civil para ordenar y dar prioridad a las necesidades en las regiones basada en información estadística de población, indicadores económicos, indicadores de producción, indicadores de infraestructura, etc. La empresa ha venido evolucionando constantemente para poder continuar cumpliendo con su objeto social, creciendo en rutas y número de pasajeros transportados especialmente a destinos sociales únicos, o sea aquellos a los cuales solo llega SATENA debido a los altos costos de operación, a la deficiencia en infraestructura aeronáutica y a la baja demanda de pasajeros, sin embargo, debido a las limitaciones operacionales de la flota de aviones con que actualmente cuenta SATENA, no es posible en este momento ampliar la oferta a más destinos del territorio nacional, teniendo en cuenta que la capacidad instalada de la empresa se encuentra optimizada para ofrecer la mayor cantidad de sillas en las rutas que actualmente operamos con altos estándares de calidad y seguridad, dándole prioridad a los destinos sociales únicos a los que se hizo referencia previamente.

A medida que la empresa continúe creciendo y ampliando su operación, se seguirán atendiendo nuevos destinos y abriendo nuevas rutas, siguiendo la prioridad dada en su clasificación como destino social.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

## **No 26**

### **DANIEL AGUILERA**

Me gusta ría saber si si es una realidad la ruta al municipio decumaribo vichada ya q esto seria de un gran desarrollo para los q havitamos en el gracias

Respetado(a)

Señor(a):

**Daniel aguilera**

Observar respuesta pregunta 25

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 27****DANIEL AGUILERA**

Me gustaria saber si es una realidad la ruta al municipio decumaribo vichada ya q esto seria de un gran desarrollo para los q havitamos en el gracias

Respetado(a) Señor(a):

**Daniel aguilera**

Observar respuesta pregunta 25

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 28****MIGUEL ESPINDOLA**

Me gustaría saber que nuevas rutas tendrá la aerolínea para este segundo semestre y si continua con el interes de conectar mas la región de la Orinoquia y Amazonia, dado que es el único medio de transporte. Tambien quiero saber, como he leído que tienen faltantes de aviones para ampliar rutas , la aerolínea prevee traer mas aviones. ?? Si no preveen traer mas es posible que dejen de operar rutas que ya tienen otro operardor, y destinar esos aviones a las rutas de oriente colombia que tanto necesitamos de conectividad, les agradezco mucho su servicio..

Respetado(a) Señor(a):

**Miguel Espindola**

Dos de las regiones con más prioridad para atención de nuestro servicio son la Orinoquia y la Amazonía, es así como dentro de nuestro plan de negocios se encuentra contemplada la adquisición de aeronaves de hasta 19 sillal, de manera que, una vez se materialice este proyecto esperamos cubrir aún más destinos en dichas regiones

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 29****IVAN URREGO AGUILERA**

Buenos días quisiera saber si tendrían ruta para cumaribo Vichada y sus tarifas gracias.

Respetado(a) Señor(a):

**Ivan Urrego aguilera**

observar respuesta 25

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

**No 30****RUBEN DÍAZ ESCALARTA**

Buenos días, a diferencia del participante 24 de este foro, yo si observo muy buena disponibilidad web de su sistema de venta y de su pagina web como tal, a comparación de otras aerolíneas, Toca casi rogarles a estas otras aerolíneas para que le vendan a uno un tiquete o luego le salen con que uno no puede llevar maleta o con costos extras que no estaban claros en sus paginas web. Considero que SATENA es muy clara en sus condiciones y precios, tienen una presencia y disponibilidad muy alta en la parte web. Lo que si deberían es ampliar sus rutas, llegar a Armenia, Pereira, Manizales, Cartagena, Barranquilla para que estas otras empresas del sector aéreo salgan de su zona de confort y ustedes tengan más reconocimiento. ¿han pesado en esto?

Respetado(a) Señor(a):

**Ruben Diaz Escarlata**

Señor Ruben Diaz Escarlata, gracias por su comentario y por apreciar los esfuerzos que cada dia SATENA realizar para dar un mayor servicio y atención a nuestros clientes usuarios nos vemos muy complacidos de marcar diferencia con nuestros competidores Respecto a la ampliación de nuestras rutas obedece al objeto social de nuestro trabajo que nos desemboca a llegar a las poblaciones donde otras aerolíneas no llegan, si bien se ha estudiado la posibilidad de llegar a esos destinos propuestos por usted, la decisión de llegar a estos destinos obedece a un tema de

oferta y demanda, sumado a la necesidad de conectividad social de esas zonas apartadas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.