

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES
“SATENA”

OFICINA DE CONTROL INTERNO



SATCIN-058

INFORME EJECUTIVO DE EVALUACION

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA VIGENCIA 2018

FECHA DE REALIZACION DE LA AUDIENCIA: 24 DE MAYO DE 2019

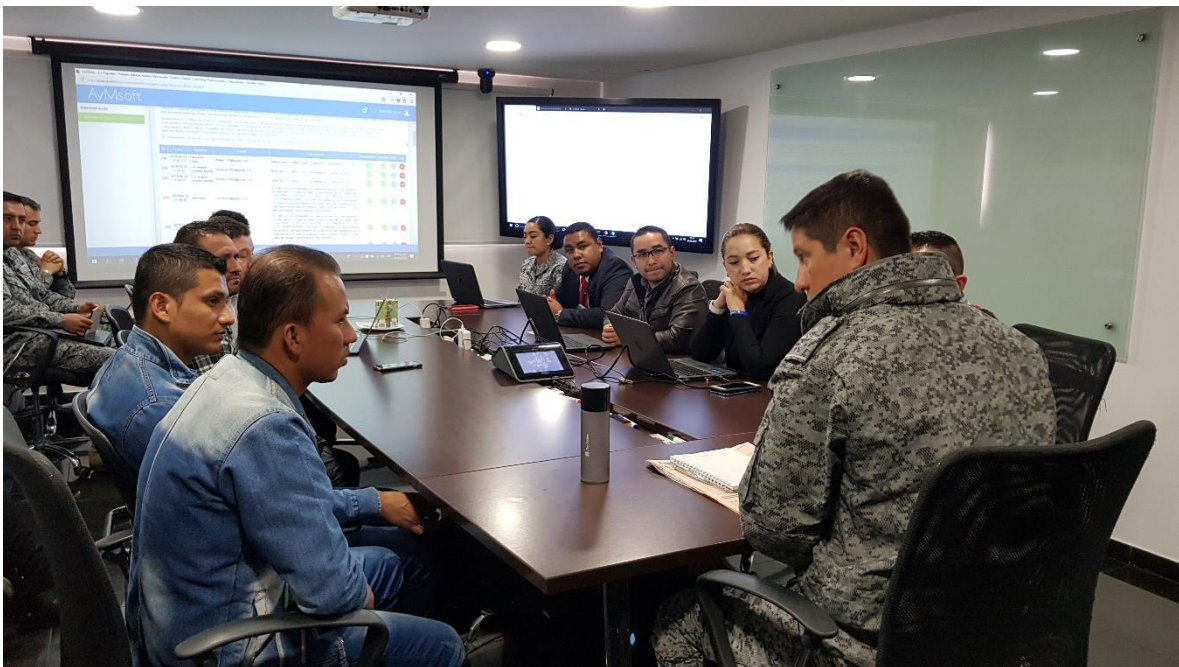
Bogotá D.C., mayo 29 de 2019.

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 24 de Mayo de 2019, 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 2018.

Es la octava jornada desarrollada mediante un foro virtual abierto al público, desde las 08:00 am a las 12:00 m, en el que se presentaron 46 participaciones de las cuales 25 participaciones fueron efectivas, las demás no fueron solicitudes completas.

Durante la jornada de rendición de cuentas, el vicepresidente de la compañía, coronel 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 de Yobany Martín – Asistente a la Rendición c.c. 3.215.704; Guillermo Tovar Rodríguez – Asistente a la Rendición C.C 1010209905; Alejandro Ibañez – Asistente a la Rendición CC. 1078748162; Carlos Neiro – Asistente a la Rendición c.c.10749188; Giovanni Rabelly – Asistente a la Rendición

Ganadores tiquetes en la Rendición:

1. Luz Angela Morales Bonilla c.c.1193336653
2. Hernando Rodríguez López c.c.1049621423

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, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Servicio ; 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, 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 2018.



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

TEMAS TRATADOS DURANTE EL FORO VIRTUAL	CANTIDAD DE PARTICIPACIONES SOBRE EL MISMO TEMA
1. Solicitud de información de la gestión de la empresa: Rutas, tarifas, tiquetes	4
2. Planes de Inversión para la compañía en flota y tecnología.	2
3. Solicitud de mejora laboral y procesos talento humano	5
4. Felicitación sobre servicios prestados y presentación WEB. Felicitaciones a la Aerolínea por la publicidad por dar a conocer a Colombia y por fortalecer el turismo en las regiones	8
5. Manejo y control de los repuestos y de la contratación	1
6. Queja contra la presentación de las aeronaves en el interior.	1
7. Queja contra directivos y funcionarios de la aerolínea	4

Dentro de los detalles de la audiencia pública para la Rendición de Cuentas de la vigencia 2018 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. Se recomienda no continuar con las audiencias públicas virtuales, en razón a que su efectividad en la rendición de cuentas no es representativa y si se tiene que disponer de cuatro (4) horas del grupo directivo y demás colaboradores con un tiempo improductivo y un elevado costo. Además, no se puede controlar este mecanismo para que sea utilizado por la ciudadanía de manera objetiva y retroalimentadora para el mejoramiento continuo de la compañía.

- II. Tener en cuenta lo dispuesto por 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". (la negrilla es mia).

- III. Es aún más importante invitar a la ciudadanía a consultar la información de la aerolínea en la WEB en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información y por los mecanismos legales como el aplicativo de PQRS manifiesten sus inquietudes; siempre enmarcado a la gestión de la compañía.

Ana Judith Izquierdo Díaz

ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ

Jefe Oficina de Control Interno

Audiencia de Rendición de Cuentas Vigencia 2018

Señores y señoras muy buenos días, damos la bienvenida a todos los que hoy hacen parte de nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, espacio que nos permitirá tratar los temas concernientes al informe de gestión 2018, con base en las sugerencias recibidas.

Durante estos 57 años SATENA ha contribuido con el bienestar y desarrollo de las regiones más apartadas de Colombia, y por tal razón es tan importante tener este espacio donde interactuamos con la ciudadanía y compartir en primera instancia todos los procesos que se efectuaron durante el año 2018 para el crecimiento y avance de la compañía. Así mismo estamos en disposición de recibir sus opiniones en busca de la mejora continua de todos nuestros procesos y que nos lleven a prestar un excelente servicio de transporte aéreo en Colombia.

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

[Presentación Rendición de Cuentas 2018](#)

Comentario N° 1

Por: Carlos Moscoso

2019-05-24 08:18:33

Felicitaciones a SATENA

Respuesta N° 1

Por: Moderador

2019-05-24 08:25:12

Respetado(a) Señor(a):

Carlos Moscoso

Muy buenos días, agradecemos su participación y su reconocimiento al trabajo desarrollado por el equipo de SATENA, para todos nuestros usuarios. Estos reconocimientos nos motivan a continuar trabajando de manera profesional, para brindar un servicio de calidad,

que cumpla con las expectativas de los colombianos y contribuya a la integración de las regiones.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 2

Por: Guillermo Escamilla
2019-05-24 08:24:18

Quiero saber como fue el plan de inversión de la aerolínea en la modernización de la flota en la vigencia anterior

Respuesta N° 2

Por: Moderador
2019-05-24 08:57:38

Respetado(a) Señor(a):

Guillermo Escamilla

Durante la vigencia del año 2018 la modernización de la flota en SATENA se realizó a través del embellecimiento externo Embraer 145 y ATR 42, mejorando su apariencia e imagen, además de algunos detalles de las cabinas del total de la flota. Dentro de los mantenimientos mayores programados se realizaron actualizaciones en el software de las aeronaves con el ánimo de mantener superiores los estándares de seguridad de nuestra aerolínea. Tenemos un plan de adquisición de compra de aeronaves de 19 sillal, sin embargo, no se han asignado los recursos económicos de capitalización para poder desarrollar este proyecto.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 3

Por: Carolina Heinz Velez
2019-05-24 08:38:22

Buenos días a todos los presentes, quiero felicitarlos por el trabajo que han hecho no solo en el año 2018, también en años atrás, incluso cuando los colombianos supimos de la crisis que estaba teniendo su empresa, vimos cómo con empeño lograron salir adelante, siendo ahora una empresa pionera en proyectar el turismo nacional como la mejor decisión de experiencia para viajeros nacionales e internacionales. Sus medios de comunicación como la radio, prensa, y principalmente su página web, están muy manejados, funcionan muy bien e informan de una manera creativa, bonita e influyente que Colombia es un destino

mágico sin igual en todo el mundo, lo que logra un gran apalancamiento en proyección y visión de su empresa y nuestro país. Felicitaciones por eso y a todo el equipo que esté detrás de este excelente trabajo, en cabeza de sus directivos y dueños.

Respuesta N° 3

Por: Moderador
2019-05-24 08:52:03

Respetado(a) Señor(a):

Carolina Heinz Velez

Buenos días cordial saludo, muchas gracias por su comentario, el cuál nos motiva a continuar trabajando de manera comprometida y entendiendo que SATENA es Colombia hemos querido desarrollar un enfoque en el sentido de promocionar nuestras regiones, contribuyendo al impulso de las mismas así como de esta manera brindar una imagen positiva del país, su comentario nos muestra que esta campaña ha sido acertada y nos invita a trabajar más duro por mejorar cada día en la búsqueda de un servicio de calidad para todos nuestros usuarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 4

Por: Juan David Valenzuela
2019-05-24 08:38:52

Quisiera saber en que nivel tecnológico se encuentran los procesos de la aerolínea y que perspectivas hay al respecto ?

Respuesta N° 4

Por: Moderador
2019-05-24 09:01:22

Respetado(a) Señor(a):

Juan David Valenzuela

Buenos días, cordial saludo!

SATENA se encuentra en proceso de mejora continua de su tecnología informática basado en las políticas de Gobierno y de acuerdo a las nuevas tendencias del mercado aéreo, contamos con un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, publicado en nuestra página web el cual detalla la estrategia que tiene la Aerolínea en materia de mejora en su infraestructura tecnológica.

En cuanto al proceso de seguridad operacional, la aerolínea cuenta con sistemas que permiten realizar un monitoreo permanente a los vuelos realizados, donde se hace énfasis en el cumplimiento de los estándares de seguridad y operación en cada flota, conocido como el Flight Data Analysis.

Esta herramienta ha sido fundamental para la identificación y mitigación de riesgos en la operación, para que de forma preventiva se tomen las acciones necesarias que nos permitan brindar a nuestro usuario final vuelos seguros en todo nuestro territorio.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 5

Por: Nathaly solano
2019-05-24 08:40:01

buenos dias

Respuesta N° 5

Por: Moderador
2019-05-24 09:02:30

Respetado(a) Señor(a):

Nathaly solano

Buenos días, cordial saludo!

Gracias por participar y estamos atentos a sus comentarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 6

Por: Carlos Andres Vanegas
2019-05-24 08:42:34

Buenos días. Me gustaría saber como la aerolínea tiene pensado mejorar la presentación de las aeronaves, ya que como usuario frecuente he observado desgaste en sus sillas y tapetes.

Respuesta N° 6

Por: Moderador
2019-05-24 09:09:16

Respetado(a) Señor(a):

Carlos Andres Vanegas

Buenos días, cordial saludo!

En la actualidad disponemos de un programa para mejoramiento de la presentación de nuestra flota, que atienda el deterioro normal por uso de los elementos que constituyen la presentación interna de las aeronaves. Considerando que son de uso permanente y su disponibilidad en el mercado es limitada; mediante la modernización de las mismas se ha mejorado las condiciones de cabina y el ambiente de vuelo de nuestros pasajeros, permitiendo trabajar permanentemente en procura del sostenimiento de la presentación de las aeronaves que ya venían operando en nuestros itinerarios.

El próximo trimestre esta proyectado finalizar con el cambio de alfombras de cabina de pasajeros en la totalidad de nuestros aviones, permitiendo así mejora en la experiencia de vuelo de nuestros clientes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 7

Por: Anónimo

2019-05-24 08:53:31

Buenos días señores, quiero saber que han hecho para mitigar la propagación del cartel de los repuestos que tienen desde hace varios años y que cada día aumenta a pesar de haber vendido los Dornier y ahora crece con ATR

Respuesta N° 7

Por: Moderador

2019-05-24 10:07:56

Respetado(a) Señor(a):

Anónimo

Buenos días, cordial saludo!

Es importante aclarar, que a la fecha la Presidencia de SATENA no ha recibido denuncia o queja relacionada con una supuesta cartelización de repuestos, no obstante, dado que en su comentario no se indica si se trata de la compra o venta de partes y componentes aeronáuticos, se hace necesario aclarar, que conforme a lo establecido en el Manual de Contratación de la empresa y sus procedimientos internos, toda adquisición deberá estar precedida de un proceso contractual, el cual es publicado en la página web de la aerolínea para consulta de los interesados, salvo que se trate de contratación Directa, que corresponde a la adquisición o reparación de este tipo de elementos con la casa Fabricante o proveedor único. Se resalta, que estos procesos son permanentemente auditados por la Oficina de Control Interno.

En promedio se formalizan 164 contratos con formalidades y 1.143 Cartas de Aceptación para proveer los bienes referenciados en su escrito, los cuales resultan de la aplicación de las distintas modalidades de contratación, estos contratos son reportados a la Contraloría General de la República trimestralmente, a través del aplicativo SIRECI. Ahora bien, respecto a la incidencia de su afirmación, agradezco poner en conocimiento de la empresa las circunstancias específicas de los hechos y pruebas con que se cuente, que motivaron su comentario, denuncia que puede formalizarse a los correos electrónicos presidencia@satena.com; judith.izquierdo@satena.com; y juridica@satena.com, lo que nos permitiría poder adelantar las investigaciones correspondientes, así como dar traslado a la Fiscalía General de la Nación para lo de su competencia.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 8

Por: Diana

2019-05-24 09:01:03

Buen dia ...

Respuesta N° 8

Por: Moderador

2019-05-24 09:19:02

Respetado(a) Señor(a):

Diana

Buenos días, cordial saludo!

Gracias por su comentario y quedamos atentos a sus comentarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 9

Por: Leidy Johana

2019-05-24 09:23:37

Buen dia ...

Respuesta N° 9

Por: Moderador

2019-05-24 09:25:36

Respetado(a) Señor(a):

Leidy Johana

Buenos días, cordial saludo!

Gracias por participar y quedamos atentos a sus comentarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 10

Por: Milton Cesar

2019-05-24 09:24:56

Quiero aprovechar la oportunidad para denunciar el mal trato y abuso que el General y su exvicepresidente CERON y le han dado a la familia de trabajadores de SATENA.

Respuesta N° 10

Por: Moderador

2019-05-24 10:33:53

Respetado(a) Señor(a):

Milton Cesar

Buenos días, cordial saludo!

Revisados los archivos de la entidad no aparece registro alguno de queja, denuncia o solicitud relacionada con la situación expuesta; al respecto SATENA en aras de preservar un buen ambiente laboral, tiene reglamentado un procedimiento para el efecto, el cual hace parte del Reglamento Interno de Trabajo de la entidad; Comité de convivencia laboral adoptado, precisamente para evitar y/o mitigar este tipo de acciones, por lo que agradecemos poner en conocimiento las circunstancias específicas de los hechos que motivaron su comentario, denuncia que puede formalizarse a los correos electrónicos:

gestiónhumana@satena.com

cesar.penalosa@satena.com

judith.izquierdo@satena.com.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 11

Por: Manuel Camilo Valle Ocampo
2019-05-24 09:36:20

Buen día, perdón por usar este canal para solicitar información al respecto de su trabajo gráfico web, pero creemos en nuestra compañía que es uno de sus fuertes, felicitaciones por ello. Por eso quisiéramos conocer si la agencia del copyright realiza todos los diseños web para su compañía o son trabajos in house?. Agradezco su información y de nuevo felicitaciones por este espacio que deja entre ver nuestro potencial cultural e intelectual en todos los niveles, formaciones y edades. Enamórate de Colombia...

Respuesta N° 11

Por: Moderador
2019-05-24 09:50:59

Respetado(a) Señor(a):

Manuel Camilo Valle Ocampo

Buenos días, cordial saludo!

Agradecemos su apreciación. Teniendo en cuenta, que SATENA es Colombia, propendemos por apoyar el talento colombiano. Por esto, en la actualidad contamos con un aliado estratégico como proveedor de nuestra página web. AyMsoft, empresa colombiana que además realiza un trabajo mancomunado con personal de la aerolínea, trabajan destacando y posicionando las regiones y todas las maravillas de nuestro país. Nuestro objetivo es que propios y extranjeros se enamoren de nuestros paisajes, su cultura y su gente.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 12

Por: Javier Alberto Díaz

2019-05-24 09:41:50

Buen dia ...

Respuesta N° 12

Por: Moderador
2019-05-24 09:53:03

Respetado(a) Señor(a):

Javier Alberto Díaz

Buenos días, cordial saludo!

Gracias por su participación y quedamos atentos a sus comentarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 13

Por: Javier Alberto Díaz
2019-05-24 09:44:30

Buen dia ...

Respuesta N° 13

Por: Moderador
2019-05-24 09:53:19

Respetado(a) Señor(a):

Javier Alberto Díaz

Buenos días, cordial saludo!

Gracias por su participación y quedamos atentos a sus comentarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 14

Por: Javier Alberto Díaz
2019-05-24 09:46:09

Buen dia ...

Respuesta N° 14

Por: Moderador
2019-05-24 09:53:44

Respetado(a) Señor(a):

Javier Alberto Díaz

Buenos días, cordial saludo!

Gracias por su participación y quedamos atentos a sus comentarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 15

Por: Daniel Gonzalezrubio
2019-05-24 09:46:33

!FELICITACIONES!

Respuesta N° 15

Por: Moderador
2019-05-24 09:58:58

Respetado(a) Señor(a):
Daniel Gonzalezrubio
Buenos días, cordial saludo!

Gracias por su apreciación, en SATENA nuestra prioridad es ofrecerle a nuestros usuarios un servicio con una excelente calidad.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 16

Por: Javier Alberto Díaz
2019-05-24 09:47:08

Buen dia ...

Respuesta N° 16

Por: Moderador
2019-05-24 09:59:14

Respetado(a) Señor(a):
Javier Alberto Díaz
Buenos días, cordial saludo!

Gracias por su participación y quedamos atentos a sus comentarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 17

Por: Javier Alberto Díaz
2019-05-24 09:57:33

Buen dia ...

Respuesta N° 17

Por: Moderador
2019-05-24 09:59:28

Respetado(a) Señor(a):
Javier Alberto Díaz

Buenos días, cordial saludo!

Gracias por su participación y quedamos atentos a sus comentarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 18

Por: ING. CARLOS JERONIMO MAYORGA

2019-05-24 10:01:00

Excelente día. Queremos felicitar a los Directivos de su compañía, por sus logros obtenidos apoyando a los ciudadanos de las regiones mas apartadas y vulnerables del país, también reconocemos y admiramos a la organización por la participación activa de sus profesionales en los grupos tecnológicos en procura de una ciberseguridad y ciberdefensa al servicio de la nación, como eje fundamental del Estado Colombiano. ¡BRAVO POR ESO SATENA Y SIGAN PARTICIPANDO!

Respuesta N° 18

Por: Moderador

2019-05-24 10:26:59

Respetado(a) Señor(a):

ING. CARLOS JERONIMO MAYORGA

Buenos días, cordial saludo!

Agradecemos por el reconocimiento al trabajo desarrollado por la compañía, este tipo de comentarios son los que nos comprometen a continuar nuestro proceso de mejora continua. En materia de seguridad y tecnología siempre propendemos a estar a la vanguardia de procesos que nos permitan ejecutar y desarrollar funciones de manera positiva, y siempre velando por el bienestar de nuestros usuarios.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 19

Por: Maria doris santander

2019-05-24 10:08:15

Buen dia ... quiero sugerir que no quiten la ruta cali -puerto asis. Por favoooooorr...

Respuesta N° 19

Por: Moderador

2019-05-24 10:40:57

Respetado(a) Señor(a):

Maria doris santander

Buenos días, cordial saludo.

Agradecemos su confianza y preferencia con nuestra aerolínea. La ruta Cali - Puerto Asís - Cali se ha mantenido por varios años y no se había pensado en salir. Pero dada la dinámica del mercado y la entrada de otra aerolínea inicialmente con 4 frecuencias, hizo que la ruta empezara a generar pérdidas considerables y constantes, al no ser una ruta única no cuenta con subvención, por lo que nuestra aerolínea no puede asumir esta pérdida. Posteriormente, la otra aerolínea programó una frecuencia diaria, es decir, operando 7 días a la semana, convirtiéndola en insostenible para SATENA, por lo que desde el próximo 15 de junio nos vemos obligados a dejar de operarla.

Adicionalmente SATENA cumplió con su misión de abrir mercado en esa región y ahora que este destino es atendido regularmente por otra aerolínea comercial y sólida a nivel operacional y financiero, es deber de nosotros, la aerolínea del Estado, buscar nuevos mercados a los cuales debemos llevar desarrollo y conectividad.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 20

Por: Marleny Castro
2019-05-24 10:16:05

Quiero que por favor me expliquen la política de cancelación de rutas, ya que nos hemos visto afectados por este tema.

Respuesta N° 20

Por: Moderador
2019-05-24 11:14:22

Respetado(a) Señor(a):

Marleny Castro

Buenos días, cordial saludo!

SATENA es una empresa estatal con un objeto social específico de integrar las regiones, apoyar el desarrollo de las mismas y ayudar a las comunidades, por lo cuál no cuenta con una política comercial. Es así que su prioridad está en aquellas regiones que no cuentan con un medio de transporte que los conecte con los centros de desarrollo. De esta manera cuando una ruta que opere SATENA entra más competidores, SATENA habrá cumplido su objetivo de abrir mercado para esa región, además la operación se hace inviable generando pérdidas para la compañía, obligándonos a un incremento desproporcionado en tarifas que no está en nuestra filosofía, lo que motiva a nuestra aerolínea a dejar la ruta y buscar un nuevo destino que cumpla con las características mencionadas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 21

Por: Edwin Martínez López
2019-05-24 10:30:15

Buen día ... Quiero felicitarlos y resaltar las fotos que ponen en su Facebook, dan a conocer los pilotos y ponen a participar a él personal, además se tornan muy especiales a la hora de responder mensajes (creo que es una mujer) sigan así

Respuesta N° 21

Por: Moderador
2019-05-24 10:52:43

Respetado(a) Señor(a):
Edwin Martínez López
Buenos días, cordial saludo!

Agradecemos su apreciación, este tipo de comentarios nos incentivan a seguir trabajando cada día por brindar un excelente servicio, donde prima la calidad humana.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 22

Por: Hernando López
2019-05-24 10:51:09

Hola, mis respuestas son: Tiene 57 años, transportó un millón de pasajeros y vuela a 32 destinos

Respuesta N° 22

Por: Moderador
2019-05-24 11:16:34

Respetado(a) Señor(a):
Hernando López
Buenos días, cordial saludo!

la respuesta no es correcta.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 23

Por: Angelita Perez
2019-05-24 10:56:08

Buen día ...Muy buen día, viajeros Satena, los que vamos al interior de Colombia en esta flota, llevamos y recogemos paz en el alma, esa paz y unión que tanto le hace falta a nuestra patria... soy usuaria innata de sus vuelos, por cultura, por amor pero sobre todo por arraigo, he visto como trabajan para que todos podamos y estemos motivados en comprar tiquetes a destinos de nuestro país, por diferentes formas. El año pasado, sí!!! en el año 2018 (de lo que trata este foro) quedé muy sorprendida con el cambio extraordinario en su app y sitio

web, nada que envidiar a las otras por las que vuelo por necesidad (porque sumercedes no tienen destinos internacionales) entregándonos a nosotros sus viajeros facilidades y acceso continuo a Colombia, por medio de su ágil buscador de vuelos, para que ya nadie pueda decir ´pa Colombia no voy´. Esta gestión es de la que todos debemos sentirnos admirados porque para muchos serán retoques de pinturilla y cambios de números o cifras, pero para otros como nosotros, esto es sudor colombiano por los colombianos. Aplaudo el hecho que contraten empresas emprendedoras Colombianas, porque el producto de nuestra tierra es el mejor de todos. ¡nos lo tenemos que creer!. Como una viajera y usuaria de sus servicios, espere este espacio para decirles que le sumo a este foro diciéndoles a los que están conectados, que dejemos de estar echando basura para nuestro mismo lado. Felicitaciones y sigan como van, que orgullo es el que despiertan en todo lado por lo que hacen continuamente, defectos y errores tenemos todos y como empresarios aún más, pero esto se trata es de sacar adelante a nuestra tierrita.

Respuesta N° 23

Por: Moderador
2019-05-24 11:26:01

Respetado(a) Señor(a):

Angelita Perez

Buenos días, cordial saludo!

Antes que nada queremos expresarte nuestro agradecimiento por preferirnos y reconocer que SATENA es Colombia... Para nosotros es un orgullo hacer parte de este hermoso país que tiene múltiples paisajes inmersos en sus regiones que tienen mucho que mostrar ante el mundo. Para nosotros es un placer servir y ayudar a posicionar todos aquellos destinos que aunque apartados tienen riquezas como su cultura, sus costumbres y su gastronomía. Estos comentarios son los que nos motivan y comprometen a trabajar por la mejora continua, teniendo en cuenta que no hay mejor recompensa, que el deber cumplido, y su aporte nos demuestra que estamos en el camino correcto!

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 24

Por: Diana Obando
2019-05-24 10:59:45

Quiero saber por qué las tarifas de satena son tan caras si son una empresa del gobierno.

Respuesta N° 24

Por: Moderador
2019-05-24 11:31:23

Respetado(a) Señor(a):

Diana Obando

Buenos días, cordial saludo!

Con relación a su percepción en cuanto a altos costos de las tarifas, es necesario dilucidar que dado el tipo de operación que SATENA realiza se generan altos costos; no obstante, en interés de mantener la prestación del servicio aéreo y conectividad a las regiones más apartadas del país, la aerolínea intenta encontrar un equilibrio económico que permita continuar con el cumplimiento de su misión. Por su parte, SATENA ha venido implementado como política interna mantener una estructura tarifaria diferencial que se caracteriza por establecer techos tarifarios inferiores al de las otras aerolíneas que operan en el país, así mismo promueve programas de Responsabilidad Social y tarifas especiales muy económicas, dirigidas a la población más vulnerable de estas regiones. Sin embargo los precios de los combustibles y el mantenimiento de las aeronaves que son contratados en dolares frente a unos ingresos en pesos, obligan a ajustes tarifarios a cualquier aerolínea más aún en estos momentos de la economía.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 25

Por: Marcela Cardenas

2019-05-24 11:08:13

Buen dia A pesar de que en este chat se indique que no existe abuso por parte de los directivos de Saténa, si se evidencia el mal ambiente laboral aunque como ustedes dicen no hay denuncia alguna. El señor Lozano vive amenazando todo el tiempo a los funcionarios con que los hecha de la empresa y como ustedes entenderan eso genera en los empleados desmotivacion. Señores Satena las cosas han cambiado ya no estamos en esa época de amenaza y aterrorizar al personal.

Respuesta N° 25

Por: Moderador

2019-05-24 12:09:32

Respetado(a) Señor(a):

Marcela Cardenas

Buenos días, cordial saludo!

Este tipo de comentarios no corresponden a la tematica ni condiciones de la Rendición de Cuentas, por lo tanto no se tendrá en cuenta y se le indica que eleve sus denuncias con las respectivas pruebas, ante las instancias correspondientes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 26

Por: Indira Miguez Bastidas
2019-05-24 11:12:39

Buen dia ...:)(Y)

Respuesta N° 26

Por: Moderador
2019-05-24 11:36:02

Respetado(a) Señor(a):
Indira Miguez Bastidas
Buenos días, cordial saludo!

Gracias por tu participación y quedamos atentos a tus comentarios!

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 27

Por: Jhon Fabreu
2019-05-24 11:13:43

Hola Satena, Me encantan los vídeos que hacen sobre Colombia, en varias oportunidades he estado en Colombia y sus fotografías y vídeos representan todo lo magnífico de este bello país. Gracias por mostrarnos su país. Un saludo desde Francia.

Respuesta N° 27

Por: Moderador
2019-05-24 12:11:42

Respetado(a) Señor(a):
Jhon Fabreu
Buenas tardes, cordial saludo!

Gracias por tu apreciación, este tipo de comentarios son los que nos comprometen a trabajar en pro de la mejora continua de nuestro servicio.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 28

Por: Luis Antonio Zola
2019-05-24 11:16:19

Buen dia ...Buenos días, quisiera hacer varias preguntas: 1. ¿Por qué cancelan reiteradamente sus rutas en lugar de abrir más? 2. ¿En qué se basó su estrategia de mercado en el 2018? 3. ¿porque no abren oficinas físicas comerciales en diferentes sitios del país como las tienen otras aerolíneas? 4. ¿aún siguen dando pérdidas? 5. ¿Por qué sus tiquetes son tan caros? 7. si ya no dan pérdidas ¿como han invertido sus utilidades? 8. ¿con qué finalidad venden por su página web tiquetes de otras aerolíneas? Gracias y que tengan buen día.

Respuesta N° 28

Por: Moderador
2019-05-24 13:08:17

Respetado(a) Señor(a):

Luis Antonio Zola

Buenas tardes, cordial saludo!

Agradecemos especialmente su participación, teniendo en cuenta que observamos que es un frecuente usuario de nuestros servicios y sus preguntas son objetivas y apuntan a la finalidad de esta Rendición, además que nos compromete a continuar con el proceso de mejora.

1. ¿Por qué cancelan reiteradamente sus rutas en lugar de abrir más?

SATENA ha venido realizando una reestructuración importante a nivel operacional generada por factores como la competencia con operadores actuales, la rentabilidad operacional de algunos mercados y las características especiales en las que opera la aerolínea, esto ha conllevado a la suspensión de la operación en rutas específicas, en las cuales SATENA ya cumplió su misión y están siendo atendidos por otros operadores aéreos, así mismo se ha trabajado en la apertura de nuevos mercados aportando a la conectividad y el desarrollo de las regiones.

2. ¿En qué se basó su estrategia de mercado en el 2018?

Durante el 2018, tuvimos varias estrategias con el ánimo de posicionarnos y ganar mercado:

Se trabajó permanentemente en la estabilidad de los itinerarios, ofreciendo un mejor servicio a los pasajeros. Se realizaron reducciones de tarifas en rutas sociales, donde pasó de estar en promedio \$220.000 en el 2017 a \$213.000 en el 2018, pudiendo así ejecutar de forma óptima la subvención. Unimos esfuerzos para fortalecer los canales de venta propios por ejemplo haciendo más robusta la página web y tomando propia la operación de las bases Villavicencio y San José del Guaviare. Finalmente trabajamos en fortalecer el enfoque social de nuestra aerolínea y mejoramiento del servicio. Todo esto nos sirvió para superar los indicadores del 2017.

3. ¿por que no abren oficinas físicas comerciales en diferentes sitios del país como las tienen otras aerolíneas?

SATENA hoy en día cuenta con más de 40 puntos de atención presencial a nivel nacional. La apertura de nuevas oficinas de ventas se realiza de acuerdo a la demanda y necesidad de cada región, además contamos con una amplia infraestructura de canales de comunicación con nuestros clientes a través de la página web www.satena.com, chat virtual, servicio de Whatsapp y contact center.

4. ¿aún siguen dando pérdidas?

SATENA S.A. a corte 31 de diciembre de 2018, presentó un incremento significativo en las utilidades entre las vigencias 2017 y 2018, pasando de una utilidad neta 2017 de \$1.255 millones, a una utilidad neta en 2018 de \$12.666 millones, que representa un 909% equivalente a \$11.411 millones. El proyecto de distribución de utilidades presentado en junta directiva y aprobado posteriormente en asamblea general de accionistas en el mes de marzo 2019, fue propuesto para enjugar las pérdidas acumuladas en vigencias pasadas, siendo esta una estrategia del presidente de la compañía.

5. ¿Por qué sus tiquetes son tan caros?

Los precios de los combustibles y el mantenimiento de las aeronaves son contratados en dólares frente a unos ingresos en pesos, esto obliga al ajuste tarifario a cualquier aerolínea. Más aún, en estos momentos de la economía. Sin embargo, SATENA ha implementado como política interna mantener una estructura tarifaria diferencial caracterizada por techos tarifarios inferiores al de las otras aerolíneas que operan en el país.

7. si ya no dan pérdidas ¿cómo han invertido sus utilidades?

SATENA S.A. venía con un patrimonio negativo de \$101.000 millones, y para el año 2018 se presentaron utilidades por \$12.666 millones, por lo cual la estrategia fue la de invertir las utilidades para enjugar las pérdidas acumuladas, estrategia que se continuará para alcanzar el punto de equilibrio de la compañía.

8. ¿con qué finalidad venden por su página web tiquetes de otras aerolíneas?

La venta de otros servicios turísticos dentro de nuestra página web, se debe a una iniciativa comercial y pionera a nivel nacional, esto con el ánimo de fortalecer las ventas de nuestra agencia de viajes SATENA Tours. Hasta la fecha nos ha traído resultados satisfactorios esta forma de comercialización.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 29

Por: Alexandra perez
2019-05-24 11:20:32

Buen dia ...Tiene 44 destinos, se creó en 1962 tiene 57 años y transporte 1.122.104 para el 2018

Respuesta N° 29

Por: Moderador
2019-05-24 11:37:22

Respetado(a) Señor(a):

[Alexandra perez](#)

Buenos días, cordial saludo!

Las respuestas no son correctas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 30

Por: Ibrahim adrian cariuty FERRER
2019-05-24 11:25:03

Buen dia ...satena fue creada en 1962 tiene 57 años con el q está corriendo, a transporto a 1.133.931 Destinos ofrecidos 33

Respuesta N° 30

Por: Moderador
2019-05-24 11:37:57

Respetado(a) Señor(a):

Ibrahim adrian cariuty FERRER

Buenos días, cordial saludo!

Las respuestas no son correctas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 31

Por: William Alonso Lozano Gutierrez
2019-05-24 11:25:14

Buen día ...nuestra aerolínea Satena lleva 57 años de operaciones y durante el 2018 transportó 1'122.104 pax y actualmente cuenta con 32 rutas a nivel nacional.

Respuesta N° 31

Por: Moderador
2019-05-24 11:38:24

Respetado(a) Señor(a):

William Alonso Lozano Gutierrez

Buenos días, cordial saludo!

Las respuestas no son correctas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 32

Por: Nicolle Alejandra Reyes Fragozo
2019-05-24 11:25:43

Buen dia ... *En 2018, Satena transporto 1'122.271 pasajeros. *Satena cuenta con 34 destinos a nivel nacional. *Cumplió 55 años de operaciones a servicio de los colombianos.

Respuesta N° 32

Por: Moderador
2019-05-24 11:38:42

Respetado(a) Señor(a):

Nicolle Alejandra Reyes Fragozo

Buenos días, cordial saludo!

Las respuestas no son correctas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 33

Por: Juan Sebastian Basto
2019-05-24 11:26:15

En 2018, Satena transportó aproximadamente 1´200.000 pasajeros (1´122.271) 55 años de operación 34 destinos

Respuesta N° 33

Por: Moderador
2019-05-24 11:38:56

Respetado(a) Señor(a):

Juan Sebastian Basto

Buenos días, cordial saludo!

Las respuestas no son correctas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 34

Por: Anonima
2019-05-24 11:28:00

Me gustaría saber como manejan el tema de la contratación laboral,. Puesto que varias veces el personal de SATENA es contratado por referencia (amigos y familiares) y se dalytan los procedimientos internos. Esto se ve muy reflejado en el área comercial

Respuesta N° 34

Por: Moderador
2019-05-24 12:35:47

Respetado(a) Señor(a):

Anonima

Buenas tardes, cordial saludo!

Los buenos resultados operacionales de la empresa nos demuestran que nuestro proceso de selección de personal, ha sido acertado contando con el equipo de talento humano que compone nuestra compañía, para cumplir los requerimientos de nuestros usuarios, evidenciado en los comentarios y felicitaciones que hemos recibido por ustedes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 35

Por: Anonima
2019-05-24 11:30:37

Quiero que tengan en cuenta el servicio que prestan en la bodega de carga de SATENA, la señora estela jefe de esa área es negligente la manera de dirigirse al público no es la adecuada e ignora a las personas, no brinda soluciones, es altanera y hasta grosera dejando a las personas hablando solas. SATENA se caracteriza por el buen servicio pero con esta señora a cargo lo único que están haciendo es dañando la imagen de la empresa y el servicio que presta esta

Respuesta N° 35

Por: Moderador
2019-05-24 12:37:46

Respetado(a) Señor(a):

Anonima

Buenas tardes, cordial saludo!

Este tipo de comentarios no corresponden a la tematica ni condiciones de la Rendición de Cuentas, por lo tanto no se tendrá en cuenta y se le indica que eleve sus denuncias con las respectivas pruebas, ante las instancias correspondientes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 36

Por: Ibrahim adrian cariuty FERRER
2019-05-24 11:33:11

Buen dia ...tiene 57 años, transporte en el año 2018 a 931.897, y tiene 33 destinos y es la aerolínea insigne de colombia

Respuesta N° 36

Por: Moderador
2019-05-24 11:39:26

Respetado(a) Señor(a):

Ibrahim adrian cariuty FERRER

Buenos días, cordial saludo!

Las respuestas no son correctas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 37

Por: Aninimo
2019-05-24 11:34:42

Es cierto que la dictadura militar es buena en determinados momentos, pero es ilógico que en una empresa como SATENA el general Lozano viva amenazando a todo el personal

indicando que rodaran cabeza y despidiendo sin justa causa a personas que lo único que hacen es servir a la compañía. Debes revisar este sistema de trato al personal, el buen servicio no se trata de amenazar a la gente para trabajar, se trata de motivar para que las cosas marchen bien

Respuesta N° 37

Por: Moderador
2019-05-24 12:10:01

Respetado(a) Señor(a):

Aninimo

Buenos días, cordial saludo!

Este tipo de comentarios no corresponden a la tematica ni condiciones de la Rendición de Cuentas, por lo tanto no se tendrá en cuenta y se le indica que eleve sus denuncias con las respectivas pruebas, ante las instancias correspondientes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 38

Por: Anónima
2019-05-24 11:37:16

Buen dia ... El comentario de la bodega de carga es muy cierto la persona allí encargada es muy grosera con los clientes. la atención al cliente es muy importante y considero que la señora no tiene las aptitudes ni las actitudes para un cargo de estos.

Respuesta N° 38

Por: Moderador
2019-05-24 12:38:14

Respetado(a) Señor(a):

Anónima

Buenas tardes, cordial saludo!

Este tipo de comentarios no corresponden a la tematica ni condiciones de la Rendición de Cuentas, por lo tanto no se tendrá en cuenta y se le indica que eleve sus denuncias con las respectivas pruebas, ante las instancias correspondientes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 39

Por: Esperanza trujillo
2019-05-24 11:38:17

Varias mujeres de SATENA han comentado que el personal militar de la compañía empezando por el presidente toman una autoria fuerte contra las mujeres y tratan de sobrepasar se con ellas para conseguir algo a cambio... Que tan sierto es que algunas funcionarias y hasta empleadas del servicio han tenidos enredos con el general Lozano.?

Que tanto de siertonquebpara que las pasantes ingresen a SATENA deben pasar por cortes y hacer cosas que no tienen nada que ver para conseguir el trabajo??? Como manejan el tema de acoso laboral en dicha compañía

Respuesta N° 39

Por: Moderador
2019-05-24 12:07:21

Respetado(a) Señor(a):
Esperanza trujillo
Buenos días, cordial saludo!

Este tipo de comentarios no corresponden a la tematica ni condiciones de la Rendición de Cuentas, por lo tanto no se tendrá en cuenta y se le indica que eleve sus denuncias con las respectivas pruebas, ante las instancias correspondientes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 40

Por: Sergio Adrián Tique
2019-05-24 11:38:47

Buen dia ...57 años 34 destinos 1'122.104 pasajeros. Respuestas a las preguntas del foro

Respuesta N° 40

Por: Moderador
2019-05-24 11:39:58

Respetado(a) Señor(a):
Sergio Adrián Tique
Buenos días, cordial saludo!

Las respuestas no son correctas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 41

Por: Ibrahim cariuty Ferrer
2019-05-24 11:50:51

Buen dia ...satena la aerolínea de colombia

Respuesta N° 41

Por: Moderador
2019-05-24 11:57:16

Respetado(a) Señor(a):
Ibrahim cariuty Ferrer
Buenos días, cordial saludo!

Gracias por tu participación!

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 42

Por: Anónimo!
2019-05-24 11:54:08

El trato con los empleados es realmente pésimo, todo depende si le caes bien o no que los jefes, si eres amigo de los cargos altos o no. PERO LO PEOR ES EL TRATO DEL PRESIDENTE CON LOS TRABAJADORES, no mide sus palabras, su temperamento, su posición, aunque debería ser la persona más respetuosa es la más grosera en toda la empresa, todos le tienen miedo. Es una falta de respeto esta empresa internamente.

Respuesta N° 42

Por: Moderador
2019-05-24 12:08:24

Respetado(a) Señor(a):
Anónimo!
Buenos días, cordial saludo!

Este tipo de comentarios no corresponden a la temática ni condiciones de la Rendición de Cuentas, por lo tanto no se tendrá en cuenta y se le indica que eleve sus denuncias con las respectivas pruebas, ante las instancias correspondientes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 43

Por: Anónimo!
2019-05-24 11:56:45

El trato con los empleados es realmente pésimo, todo depende si le caes bien o no que los jefes, si eres amigo de los cargos altos o no. PERO LO PEOR ES EL TRATO DEL PRESIDENTE CON LOS TRABAJADORES, no mide sus palabras, su temperamento, su posición, aunque debería ser la persona más respetuosa es la más grosera en toda la empresa, todos le tienen miedo. Es una falta de respeto esta empresa internamente.

Respuesta N° 43

Por: Moderador
2019-05-24 12:08:52

Respetado(a) Señor(a):
Anónimo!
Buenos días, cordial saludo!

Este tipo de comentarios no corresponden a la tematica ni condiciones de la Rendición de Cuentas, por lo tanto no se tendrá en cuenta y se le indica que eleve sus denuncias con las respectivas pruebas, ante las instancias correspondientes.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 44

Por: Luz angela morales bonilla
2019-05-24 11:59:27

Buen dia ...57 años 1.122.104 pasajeros 33 destinos FAC

Respuesta N° 44

Por: Moderador
2019-05-24 12:13:42

Respetado(a) Señor(a):

Luz angela morales bonilla

Buenas tardes, cordial saludo!

Las respuestas no son correctas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 45

Por: Luz angela morales bonilla
2019-05-24 11:59:27

Buen dia ...57 años 1.122.104 pasajeros 33 destinos FAC

Respuesta N° 45

Por: Moderador
2019-05-24 12:13:26

Respetado(a) Señor(a):

Luz angela morales bonilla

Buenas tardes, cordial saludo!

Las respuestas no son correctas.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

Comentario N° 46

Por: Hernando López
2019-05-24 12:01:03

Satena lleva 57 años, tiene 33 destinos y transportó 1.122.216

Respuesta N° 46

Por: Moderador
2019-05-24 12:22:25

Respetado(a) Señor(a):

Hernando López

Buenas tardes, cordial saludo!

Gracias por tu participación, eres el ganador de nuestro premio el día de hoy... Un tiquete doble a alguno de nuestros destinos SATENA. Escríbenos al correo comunicaciones@satena.com con tus datos personales, para enviarte los términos y condiciones del premio.

Gracias por acompañarnos en este foro virtual.