

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"
OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME EJECUTIVO DE EVALUACION
A LA RENDICION DE CUENTAS
PRIMER SEMESTRE DE 2020

Bogotá D.C., septiembre de 2020

INTRODUCCION

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 a la Rendición de Cuentas, respecto a la administración de los recursos y sus operaciones, durante el primer semestre de 2020.

Esta rendición se estructuró partiendo del informe que la Alta Dirección presentó y que se encuentra publicado en la web de la Aerolínea, <https://www.satena.com/conocenos/informes/rendicion-cuentas/>, pestaña 2020.

INFORME EJECUTIVO A LA RENDICION DE CUENTAS PRIMER SEMESTRE DE 2020

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 Rendición de Cuentas para el periodo enero - junio de 2020.

OBJETO SOCIAL

SATENA tiene por objeto principal la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, correo y carga en el territorio nacional y en el exterior y por ende la celebración de contratos de transporte aéreo de pasajeros, correo y carga de cualquier naturaleza y desarrollar la política y planes generales que, en materia de transporte aéreo para las regiones menos desarrolladas del país, adopte el Gobierno Nacional.

SATENA seguirá cumpliendo con su aporte social, con el fin de integrar las regiones más apartadas con los centros económicos del país, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de estas regiones y contribuir al ejercicio de la soberanía nacional de las zonas apartadas del país.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Misión

“Prestar un servicio de transporte aéreo que integre y transforme a Colombia, a través de una experiencia de vuelo segura y de calidad”.

Visión

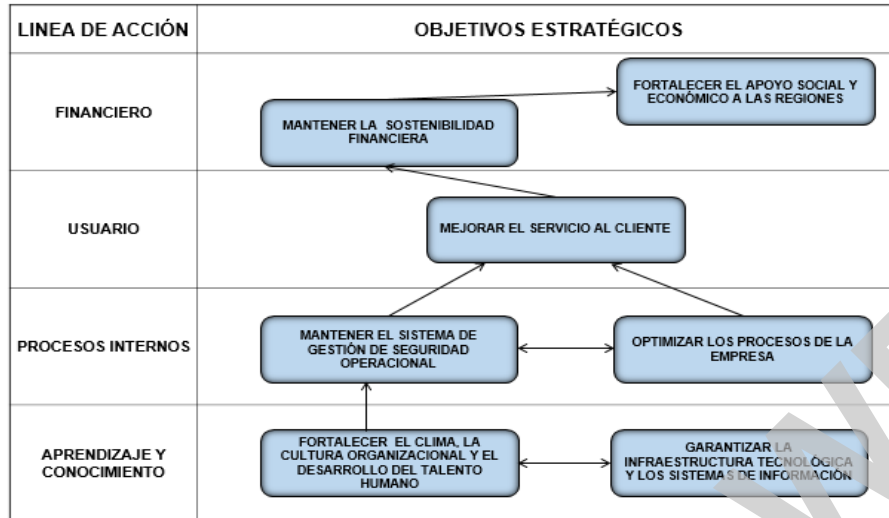
“Para el año 2022, SATENA continuará fortaleciendo y ampliando su cobertura en un 30% en rutas uniendo más a Colombia”.

VALORES



LINEAMIENTO ESTRATÉGICO

Para la vigencia 2020, SATENA mantiene metas encaminadas a la misión, la visión y siete (7) objetivos estratégicos y cuatro líneas de acción, donde el cumplimiento refleja el grado de satisfacción de nuestros clientes.



NUESTRA FLOTA AÉREA

SATENA para el primer semestre de 2020 cuenta con once (11) aeronaves para prestar los servicios de transporte aéreo: Un (1) Jet Embraer EMB-170 de 76 sillars, dos (2) Jet Embraer ERJ-145 de 50 sillars, siete (7) Turbohélice ATR 42-500 de 48 sillars y un (1) Y12E Turbohélice de 17 sillars.

	TIPO DE AERONAVE	PASAJEROS	FLOTA
	ATR 42-500 Fabricación Francesa	48	7
	EMBRAER ERJ- 145 Fabricación Brasileira	50	2
	EMBRAER EMB-170 Fabricación Brasileira	76	1

	Y-12 Fabricación China	17	1
FLOTA TOTAL			11
CAPACIDAD INSTALADA (SILLAS)		529	







GESTIÓN ESTRATÉGICA

Para el periodo enero - junio de 2020, la estrategia de SATENA se basó en fortalecer los mercados únicos como Cali - Tumaco, Bogotá - Apartadó, Bogotá - Pitalito, Bogotá - Ipiales, Bogotá - San José del Guaviare con un total de 5.463 sillas más con respecto al mismo periodo del año 2019.

Adicional, para el final del 2019, se dio la apertura de las rutas Bogotá - Aguachica, Medellín - Tolú, Cali - Villagarzon y Medellín - Cali, cuyos mercados siguen operando con un total de 11.763 sillas, transportando 8.179 pasajeros para este semestre.

Para este primer semestre, la empresa contó con una subvención otorgada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público de COP \$34.000 millones, de los cuales se ejecutaron COP \$10.056 millones hasta el mes de marzo, para los meses de abril a junio no se realizó apropiación de estos recursos, debido a la pandemia originada por el COVID-19 y la suspensión del transporte aéreo de pasajeros nacionales e internacionales. Es importante recalcar que dicha subvención permite cubrir la pérdida generada por la operación a destinos donde SATENA es el único operador.

A continuación, se presenta un resumen de lo ocurrido para el primer semestre de 2020:

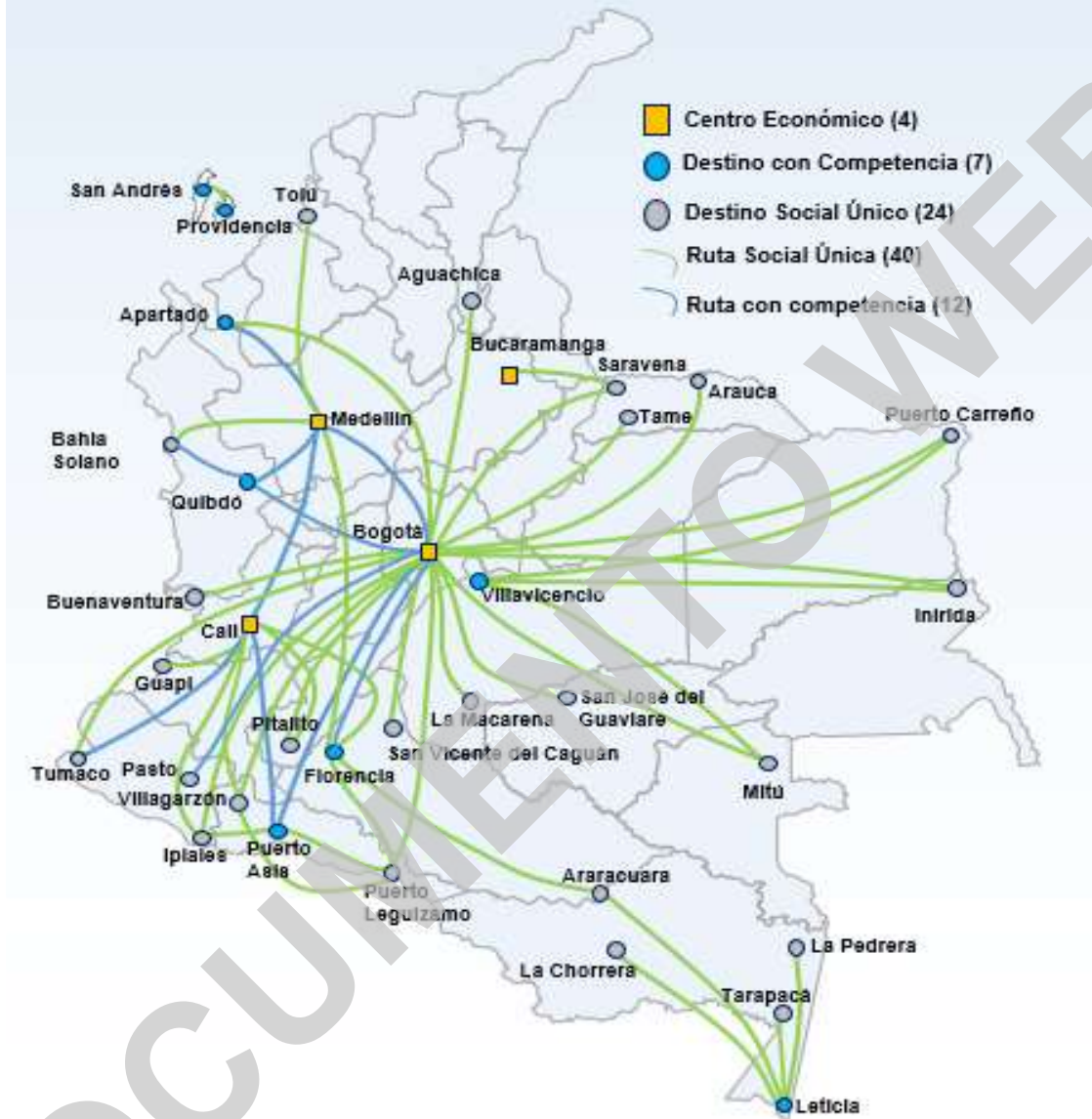
KPI'S PRIMER SEMESTRE 2020		2019	2020	2019 vs 2020	
				VAR.	%
	PASAJEROS TRANSPORTADOS	541.356	240.684	-300.672	-124,9%
	SILLAS OFRECIDAS	654.554	297.736	-356.818	-119,8%
	ÍNDICE DE OCUPACIÓN	82,7%	80,8%	-1,9pp	-2,4%
	TARIFA PROMEDIO	179.837	181.634	1.797	+1,0%
	VUELOS REALIZADOS	13.527	6.301	-7.226	-114,7%
	HORAS VOLADAS	10.850	5.134	-5.716	-111,3%

Así mismo, se visualiza que, las prohibiciones de viaje y las restricciones impuestas pueden afectar las fuentes de financiación de la compañía en el corto y mediano plazo, a pesar de las asistencias gubernamentales que se esperan recibir a raíz de la declaratoria de la emergencia sanitaria y una vez se restablezca gradualmente los servicios de transporte de pasajeros.

Por último, para los meses de abril, mayo y junio debido a la suspensión de la operación aérea desencadenada por el COVID-19, buscamos alternativas que nos permitieran obtener ingresos adicionales, situación que condujo a la realización de vuelos humanitarios desarrollados bajo los más estrictos protocolos de bioseguridad y cumpliendo con la normatividad y aprobaciones por los entes competentes como fueron: el Ministerio del Interior, las Cancillerías de los países de origen y destino, las Alcaldías de origen y destino y finalmente por la Aeronáutica Civil. En total se realizaron 17 vuelos, transportando 923 pasajeros entre connacionales y repatriados.

A continuación, brindamos información de la red de rutas de la compañía:

DISTRIBUCIÓN NACIONAL DE RUTAS 2020



RUTA		SIGLAS DE LOS DESTINOS
DESCUENTOS	MILITAR	TARIFA PRIVADA DIRIGIDA A PERSONAL UNIFORMADO DE LAS FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA, POLICÍA NACIONAL Y FUNCIONARIOS ACTIVOS DEL GSED.
	SENIOR	DESCUENTO PARA EL ADULTO MAYOR.
	SILLA DEL HÉROE	DESCUENTO ESPECIAL PARA PERSONAL QUE ESTÉ PRESTANDO SERVICIO MILITAR OBLIGATORIO, ESTUDIANTES DE ESCUELAS MILITARES Y MIEMBROS DE LA FUERZA PÚBLICA HERIDOS EN COMBATE.
	SOCIAL	TARIFA DE APOYO SOCIAL PARA LAS REGIONES CON MERCADOS ÚNICOS. EN EL CASO DEL MERCADO DE SAN ANDRES - PROVIDENCIA ES PARA LOS RAIZALES.
	TARJETA JOVEN	DESCUENTO OTORGADOS A JÓVENES INSCRITOS EN EL PROGRAMA DE TARJETA JOVEN.

CUMPLIMIENTO DE VUELOS

- El mayor índice de cumplimiento se presentó en el mes de enero con 1.643 vuelos cumplidos.
- El porcentaje de cumplimiento pasó de un 86,1% a un 81,4% comparado con el mismo periodo de la vigencia anterior.
- El mes más crítico de operación fue marzo, lo que afectó el porcentaje de cumplimiento con un margen del 13,9% siendo afectado por los causales como mantenimiento, autoridades gubernamentales y condiciones climáticas a nivel nacional.

GESTIÓN PARA MEJORAR LOS ÍNDICES DE SERVICIO

Como medida de mejoramiento, la alta dirección en cumplimiento de la misión, al código de integridad, los objetivos estratégicos de fortalecer el apoyo social y el económico a las regiones, mejorar el servicio al cliente y evitar riesgos de imagen por no ofrecer un servicio con calidad, gestionó las siguientes actividades:

- Se realizó seguimiento y se dio respuesta, sobre las quejas y reclamos presentados por los usuarios, en la página web de SATENA: www.satena.com.



Adicional, los informes de seguimiento que la oficina de control interno hace a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de SATENA en el link: <https://www.satena.com/conocenos/informes/pgrs/>.

- Se coordinaron jornadas de capacitación para el personal del aeropuerto en temas relacionados con el servicio.
- La Presidencia de SATENA aumentó las frecuencias en las rutas Bogotá Villavicencio y Bogotá San José del Guaviare para cubrir las necesidades de transporte aéreo por la obstrucción de la vía terrestre.
- SATENA dispone de los siguientes medios para mantener informados a los usuarios sobre el servicio que se presta:

Línea celular: 321 4582199.

Línea fija: 4292300 ext 4070.

Email: clientes@satena.com

Línea celular donde atiende directamente el presidente de SATENA.

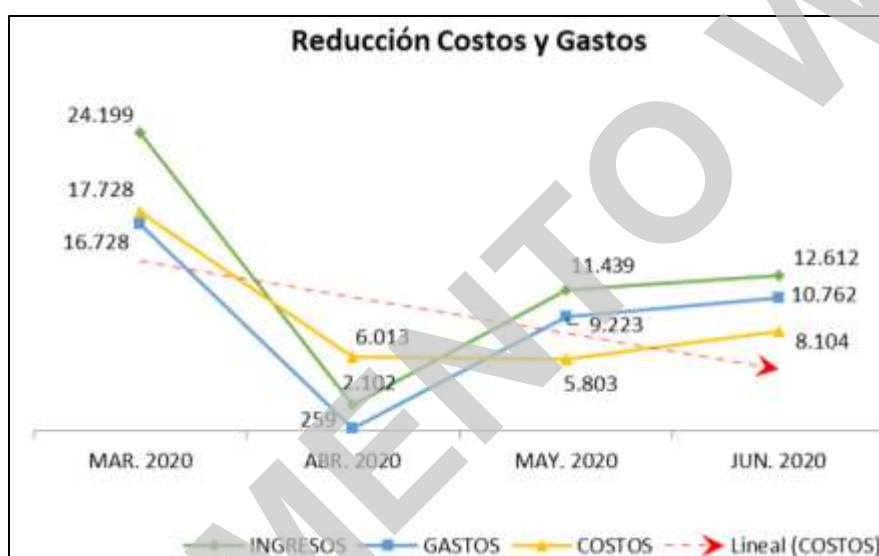
- SATENA mide semestralmente la satisfacción de los usuarios por la prestación del servicio; mediante encuestas para evaluar la percepción de las personas. Para el periodo enero - junio de 2020 no se realizaron dichas encuestas teniendo en cuenta la situación generada por la pandemia del COVID-19, ya que el call center estuvo en funcionamiento hasta el mes de marzo del año en curso. Una vez SATENA cuente con el nuevo call center, se retomará esta labor.

Por último, a través del link <https://www.satena.com/conocenos/informes/participacion-ciudadana/> puede conocer las iniciativas y temas que se adelantarán en participación ciudadana, consultando el documento de la estrategia para la implementación de dichos espacios de participación. Sumado a esto, si tiene propuestas, sugerencias, solicitudes y comentarios acerca de este documento por favor escríbanos al correo electrónico: participacion.ciudadana@satena.com.

En concordancia con lo anterior, también se encuentra disponible el plan de anticorrupción y atención al ciudadano como un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción en el link: <https://www.satena.com/conocenos/informes/plan-anticorrupcion/>.

SITUACIÓN FINANCIERA

A raíz de la pandemia originada por el COVID-19, el Gobierno Nacional con el propósito de contener la propagación de la misma, mediante artículo 5 del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020 suspendió el transporte aéreo de pasajeros nacionales e internacionales, lo cual ha originado una disminución significativa en la fuente de ingresos de la compañía a raíz de la interrupción de la operación. Estos cambios han generado una influencia significativa en la disminución del valor de los activos, así como, en los juicios y proyecciones utilizados en la preparación de los estados financieros.



Es importante mencionar el impacto que ha generado la variación de la tasa representativa del mercado (TRM) en los costos durante este periodo, cuyo promedio del dólar estuvo en \$3.746 pesos, afectó significativamente el ente contable, así como presupuestalmente las partidas proyectadas al inicio, para el cumplimiento de la operación aérea; variable externa que al igual que la fluctuación del precio del petróleo participan notablemente en los costos como en el flujo de caja.

Para más información y detalle de los estados financieros se puede consultar la página web de SATENA mediante el link: <https://satena.com/conocenos/informes/estados-financieros/>.

PRESUPUESTO

De acuerdo a la resolución No. 003 del 19 de diciembre de 2019 del Ministerio de hacienda y crédito público, el presupuesto aprobado para la vigencia 2020 por el Consejo Superior de Política Fiscal (CONFIS) fue de \$330.500 millones.

034 SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES - SATENA -	
INGRESOS CORRIENTES	327.988.000.000
RECURSOS DE CAPITAL	2.512.000.000
TOTAL INGRESOS + DISPONIBILIDAD INICIAL	330.500.000.000
FUNCIONAMIENTO	46.169.000.000
OPERACIÓN COMERCIAL	284.331.000.000
TOTAL GASTOS + DISPONIBILIDAD FINAL	330.500.000.000

De igual manera, se puede visualizar la gestión presupuestal a través de la página web en el link: <https://www.satena.com/conocenos/informes/presupuesto/>.

INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LA PÁGINA WEB

En la parte inferior de nuestra página web <https://www.satena.com/> se puede encontrar y consultar toda la información de interés, como canales de contacto, redes sociales y datos de la empresa.



La seguridad es de todos. Mindfulness

VIGILADO SuperTransporte

CO

A

Comunícate con nosotros: +57(1) 390 6962 Opción 1
WhatsApp: +57 3103673706
Email: satenacontigo@satena.com

f t i ▶

@aerolineasatena

SATENA S.A. Nit 899 999 143-4. Avenida El Dorado # 103-08 Bogotá-Colombia. Teléfono: (571) 423 85 30 Ext. 2294 - 2049 - 2048 Bogotá-Colombia. Email: info@satena.com. Código postal 110911. Horario de Atención: Lunes a jueves: 07:00 a.m - 5:00 p.m. Viernes: 07:00 a.m - 04:00 p.m. Línea Anticorrupción: (571) 423 85 30 opción 5 (571) 414 70 99 opción 5

Políticas, Condiciones y Términos de uso. Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales. Última Actualización: 10/05/2020. © 2019 - 2020. SATENA. Todos los Derechos reservados. República de Colombia. Bogotá D.C.

SEGURO Y VERIFICADO



Calendario Noticias Opinión Revista Volar

Atención al Usuario

- Contacto
- Felicitaciones
- Sugerencias
- Preguntas Frecuentes
- Denuncias
- Derecho de Petición
- Quejas
- Reclamos
- Contratación
- BoletoBola
- Buzón de Notificaciones Judiciales
- Otros Informes
- Foro

Quiénes Somos

- Misión y Visión
- Objetivos
- Código de Buen Gobierno
- Principios y Valores
- Información Importante
- Naturaleza Jurídica
- Funciones Organizacionales
- Marco Legal
- Organigrama
- Nuestra Junta Directiva
- Nuestros Directivos
- Dependencias
- Mecanismos de Control
- Transparencia y Acceso a la Información Pública

Información Comercial

- Contrato de Transporte Pasajeros
- Contrato de Transporte Carga
- Condiciones del Web Check-In
- Destino Destacado
- Ten en Cuenta para tu Vuelo
- Rutas - Destinos
- Condiciones de Compra
- Medios de Pago
- Información de Carga
- Enlaces de Interés
- Denuncias y Deberes del Usuario
- Programas
- Días de Operación
- Nuestras Oficinas
- ¿Qué es Colombia?
- Nuestra Flota
- Calendario
- Glosario

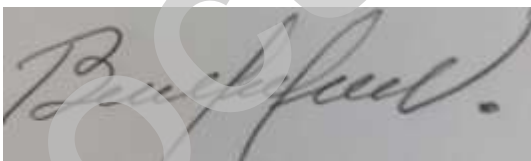
De igual forma como complemento, en el botón “Quiénes Somos” enlace “Transparencia y Acceso a la Información Pública” se evidencia información como lineamientos y políticas de la compañía, información en línea, informes, entre otros que se pueden consultar en el link <https://www.satena.com/conocenos/transparencia/>.

CONCLUSIONES

Los temas que cita la Rendición de Cuentas para el primer semestre de 2020, se relacionan a continuación:

- Aspecto Organizacional, Gestión Estratégica, Distribución Nacional De Rutas, Cumplimiento De Vuelos, Índices De Servicio, Situación Financiera, Presupuesto, Información Disponible En La Página Web.
- El documento 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. No obstante que 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, SATENA presenta para la ciudadanía por medio de la página web el informe correspondiente junto con la evaluación.
- SATENA con la excepción que hace la norma ve con importancia 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.

Atentamente,



Benito Mendoza Villamil
Auditor de Gestión Oficina de Control Interno