

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.2	Difundir información de interés a la ciudadanía	Información actualizada en la página WEB de SATENA y revista volar	Director comercial Jefe de Planeación Asesor Área de Comunicación Pública Jefe de Servicio al Cliente	Permanente
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Realizar el monitoreo del plan anticorrupción	Monitoreo del Plan anticorrupción	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	31/01/2018 30/06/2018 28/12/2018
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	4.2	Revisar el cumplimiento de lo establecido en el plan anticorrupción	Cumplimiento del plan anticorrupción	Jefe Control Interno	Trimestral
Componente 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES					
Subcomponente	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Identificación de trámites	SATENA NO TIENE TRAMITES POR LO CUAL ESTE COMPONENTE NO APLICA. SE DEFINIO EL 5 DE AGOSTO DE 2016 MEDIANTE ACTAS NO.05 EN REUNIÓN EFECTUADA CON LOS DIRECTIVOS DE SATENA, LA DRA CLAUDIA GUERRERO LIDER ACOMPAÑAMIENTO GEL Y LA DRA MYRIAM DIAZ COMO LIDER ACOMPAÑAMIENTO DAFP.				
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.3	Realizar reuniones de PNC, como mecanismo de comunicación directa entre las áreas de : Servicio al Cliente Servicio al Cliente Operativo la Alta Dirección y otros procesos para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	Realizar reuniones periódicas de Producto No Conforme	Lideres de Proceso Aeropuerto Comercial Técnico Operaciones Estratégico	Mensual
		2.2	Actualizar la información de datos de contacto, de oficinas y puntos de venta de SATENA en página web	Mantener actualizada la información en página web	Profesional Universitarios Mercadeo y Publicidad Jefe de Ventas no Presenciales
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4	Mantener el sistema de información para el ingreso y control de PQRs que facilite la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los Usuarios	Aplicativo PQRs	Jefe Departamento TI	Permanente
	2.5	Establecer indicadores del Call Center, que permitan medir su desempeño con estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuarios atendidos	Reporte de servicio Call Center	Coordinador Ventas no Presenciales	Mensual
	2.6	Ingresar de forma ordenada y correcta la información de las PQRs	Aplicativo PQRs actualizado	Director Comercial Profesional Universitario Oficina Asesora Jurídica	Permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Fortalecer los procesos de selección del personal manteniendo los estudios de seguridad y prueba de polígrafo	Personal contratado con cualidades necesarias para el cargo	Director de Talento Humano	Permanente
	3.3	Realizar evaluación del desempeño de los empleados, en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios	Informe de Evaluaciones de desempeño	Director de Talento Humano Lideres de Proceso	Semestral
	3.4	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la empresa	Producción de 6 piezas publicitarias (fondos de pantalla)	Asesor Área de Comunicación Pública	Mensualmente
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar de ser necesario el procedimientos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.	Procedimiento SAT-P091 Tratamiento de PQRs actualizado	Jefe de Servicio al Cliente	Permanente
	4.2	Realización de informes sobre atención de PQRs en reunión de PNC	Entregar del informe para reunión de PNC	Jefe de Servicio al Cliente	Mensual
	4.4	Revisión de la normatividad que apliquen para la atención de nuestros clientes	Socialización permanente en actualización de normas	Jefe servicio al Cliente	Trimestral
	4.5	Mantener protegida y segura la base de datos de los clientes mediante protocolos de seguridad y acceso a consulta como la actualización de licencias para prevenir ataques informáticos	Protección de Datos Personales de SATENA protegida	Jefe Departamento TI	Permanente
	4.6	Mantener la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Jefe de Control Interno	Permanente
	4.7	Mantener formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal en oficinas y módulos de atención al usuario	Formato de recepción de PQRs en puntos de atención	Coordinador de Servicio al Cliente Administrativo y Operativo	Permanente
	4.8	Mantener el sistema de asignación de números consecutivos para PQRs	Aplicativo PQRs	Jefe Departamento TI	Permanente
Subcomponente 5 Relación con el ciudadano	5.2	Realizar evaluaciones de percepción de los clientes usuarios	Entregar encuestas de satisfacción al año a los usuarios	Jefe de Servicio al Cliente Jefe de Ventas no Presenciales	Enero - julio
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Definir y mantener actualizada la información mínima de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 a la que pueden tener acceso los grupos de interés (información corporativa en web y redes sociales)	Información mínima obligatoria actualizada Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Director Comercial Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecer los mecanismos de interacción para el suministro de información específica (atención al ciudadano y redes sociales) Respuestas a requerimientos consolidados para atención al usuario	Disponibilidad de informes mensuales de PQRs Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Jefe Servicio al Cliente	De acuerdo a solicitudes recibidas

Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos que apoyan el proceso de gestión de información: inventario de activos de información, esquema de publicación de información, índice de información clasificada y reservada	Instrumentos actualizados Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Jefe Departamento TI Jefe Oficina Jurídica	Semestral
	5.1	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de PQRs	Jefe de Servicio al Cliente	Trimestral
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Iniciativas Adicionales	1.1	Realizar campañas de sensibilización y promoción para la transparencia al interior de la empresa mediante fondos de pantalla sobre el comportamiento en la actuación de los empleados de SATENA	Producción de 6 piezas publicitarias (fondos de pantalla)	Jefe de Comunicación Pública	mensualmente