

Bogotá, 14 de enero de 2021
SATDO - SATPRE No. 0024

Doctor
CARLOS ALBERTO SABOYA GONZÁLEZ
Secretario General
Ministerio de Defensa Nacional
E.S.D.

Referencia: Directiva Ministerial 42222, “COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA”

Teniendo en cuenta el requerimiento enunciado en la referencia, me permito adjuntarle el informe que soporta esta Directiva, debidamente diligenciada correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2020.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Coronel FRANCISCO ANTONIO MONSALVE
Vicepresidente SATENA

Elaboró. Oficina Jurídica
Oficina Desarrollo Organizacional
Dirección Aeropuertos Nacionales- Servicio al cliente

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SATENA cuenta con canales electrónicos, para atender las peticiones que realizan los usuarios, como son: página web www.satena.com – atención al usuario, y con el correo electrónico cliente@satena.com

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
173	173	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
302	264	0	0	0

El motivo por el cual se encuentran pendientes por atender 38 requerimientos, es debido a que los mismos llegaron entre los últimos días de diciembre de 2020. En ese orden de ideas, contamos con 15 días hábiles para dar contestación en los términos de Ley, tiempo que puede aplazarse hasta por un periodo igual al inicial.

Dichas solicitudes corresponden a reclamaciones de los usuarios por novedades en la prestación del servicio.

1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
SATENA	0	0
TOTAL	0	0

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS / CONTACTOS	TOTALES
SATENA	184	0	118	0	0	0	302
TOTAL	184	0	118	0	0	0	302

Notas.

Peticiones. Se relacionan los derechos de petición recibidos por la oficina jurídica.

Se relacionan certificaciones dados a los usuarios.

Quejas. Para el caso los registros, corresponden a inconformidad en la prestación del servicio y se dan contestación como reclamos.

Denuncias. Para el caso los registros, corresponden a inconformidad en la prestación del servicio y se dan contestación como reclamos.

Contactos. Consultas de información del servicio.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

A continuación, se relacionan los motivos, por los cuales se generaron requerimientos por parte de los usuarios, enfocados a la prestación del servicio y temas de la operación.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales	184	0	118	0	0	0	302	100
TOTAL GENERAL	184	0	118	0	0	0	302	100

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Se establecen las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios disponibles.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Carta	0	0%
Correo Electrónico	298	98%
Página web	4	02%
TOTAL	302	100%

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Con el objetivo de minimizar las reclamaciones de los Usuarios, la compañía analiza y evalúa los motivos de los PQRs, en una reunión al interior de la Dirección de Aeropuertos y otras reuniones de acuerdo a las necesidades, para tratar los temas de servicio.

El Grupo de Servicio al Cliente realiza diferentes reuniones y capacitaciones en Servicio, en las cuales participan los líderes de las áreas de Cara al Cliente, así mismo, con los agentes comerciales de cada base, con la finalidad evaluar los procedimientos de acuerdo con las necesidades de los Usuarios y fortalecer las competencias y conocimientos en temas normativos y de Servicio.

Servicio al Cliente brinda un asesoramiento en temas de Servicio a los Usuarios en el aeropuerto El Dorado y a las diferentes agencias comerciales, logrando solución inmediata a las novedades que se presentan con ocasión a la reanudación de la operación, buscando la satisfacción de las necesidades de los Usuarios y a su vez evitar reclamaciones por posibles deficiencias en la prestación del servicio.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

La Dirección de Aeropuerto Nacionales inicialmente diseñó una encuesta de satisfacción al cliente que se llevaría a cabo de manera física, pero dadas las medidas decretadas por el Ministerio de Salud y Protección Social para evitar la propagación del COVID-19, no fue posible hacer la entrega a los pasajeros durante el reinicio de las operaciones aéreas a partir del 01 de septiembre de 2020.

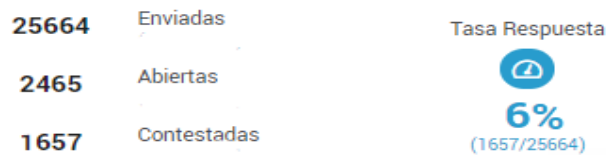
No obstante, en un trabajo conjunto desde la Dirección de Aeropuertos Nacionales y la Dirección Comercial para finales del mes de octubre de 2020, con la empresa Fidelity CX,

experta en medir la percepción de los clientes durante todo el ciclo de servicio de una empresa; donde se logró establecer el montaje de una encuesta en periodo de prueba, en la cual Fidelity a través de una base datos proporcionada por SATENA, envía a la cuenta de correo de los clientes dicha encuesta para conocer la percepción de nuestro servicio.

En resumen, al cierre de diciembre de 2020, las encuestas realizadas arrojaron los siguientes resultados:

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
Experiencia a bordo Personal Presentación del avión Experiencia de compra Equipaje Comunicación Servicio aeropuerto Abordaje	1.657	4,37 / 5,0
Total 8	Total 1.657	

De las 25.664 encuestas enviadas, se contestaron 1.657 obteniendo una tasa de respuesta del 6%.



A continuación, las evaluaciones de cada área según las respuestas de los pasajeros. Lo mejor evaluado es la experiencia a bordo y el personal, sin embargo, es importante resaltar que todas las calificaciones, incluso las más bajas, se encuentran por encima de 4.2, sobre una calificación de 5 puntos.

Área	Calificación ↓
Experiencia A Bordo	4.51 5.0
Personal	4.5 5.0
Presentación Del Avión	4.46 5.0
Experiencia De Compra	4.44 5.0
Equipaje	4.32 5.0
Comunicación	4.3 5.0
Servicio Aeropuerto	4.26 5.0
Abordaje	4.24 5.0
Total	4.37 5.0

A nivel de comentarios, la actitud del personal es lo más positivo, seguido de la ayuda del personal en general y en contraste, en el lado negativo, muchos mencionan los costos (ligado a la relación precio - calidad), a los cambios en las reservas y la reprogramación de los vuelos.

Positivo				Negativo			
No. Tema	Peso (%)	Menciones	Áreas	No. Tema	Peso (%)	Menciones	Áreas
1 Actitud	7.61	14	1	1 Costos en general	16.85	31	1
2 Ayuda del personal en general	5.98	11	2	2 Reservas - programación	7.07	13	2
3 Actitud del personal en general	3.80	7	1	3 Equipaje	6.52	12	1

Al momento y dado que el programa de encuesta con Fidelity es un piloto o prueba, no se han implementado acciones tendientes a mejorar los servicios prestados por la aerolínea. No obstante, se trabajará para el 2021 en analizar y corregir las falencias manifestadas por los usuarios.

Esto nos permitirá seguir trabajando en las gestiones pertinentes que permitan cumplir con las necesidades y requerimientos de los habitantes de las regiones a donde opera la aerolínea, de forma que nuestro servicio sea reconocido por su calidad y eficiencia.

6.2. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERÍODO ASÍ:

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	2

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	0
Reclamos	118

7. CONCLUSIONES

En el tercer trimestre de 2020 se recibieron 173 solicitudes de los usuarios, comparando con el cuarto trimestre 2020 donde se recibieron 302, evidenciando un incremento del 57% de requerimientos, todos enfocadas a la prestación del servicio.

En el cuarto trimestre se evidencia que, los usuarios utilizan como canal de comunicación el correo electrónico, donde esta representó el 98 % de las solicitudes recibidas.

Adicionalmente, se encuentran pendientes por atender 38 requerimientos debido a que los mismos llegaron entre los últimos días de diciembre de 2020. En ese orden de ideas, contamos con 15 días hábiles para dar contestación en los términos de Ley, tiempo que puede aplazarse hasta por un periodo igual al inicial.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Debido al cese de las operaciones aéreas y a la cuarentena por la emergencia sanitaria por COVID-19, no se realizaron ni apoyaron eventos a través de la Dirección Comercial en el cuarto trimestre de 2020.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2020, SATENA realizó la evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con base a los parámetros del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cual consideró unificar la metodología existente para la administración de riesgos de gestión y corrupción, con el fin de hacerlos más prácticos y sencillos. Ver anexo.

ANEXO

EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"									
2020									
4/01/2021									
V2									
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (SEP, OCT, NOV, DIC)				
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Divulgar la Política de administración de riesgos, a través de las capacitaciones que tenga proyectada la Entidad.	División de la Política administración de riesgos Cuatrimestral.	Jefe de Planeación	30/12/2020	Debido a la actualización y cambios de la nueva metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública según la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - Diciembre de 2020" se está realizando el ajuste del manual de administración de riesgos. Se proyecta la socialización y legalización del documento a mediados de enero de 2021.			
	1.2	Evaluar el conocimiento de la Política de administración de riesgos por parte de los funcionarios, a través de las capacitaciones que tenga proyectada la Entidad.	Evaluación cuatrimestral a los funcionarios para la medición del conocimiento de la Política de administración de riesgos	Jefe de Planeación	30/12/2020	Debido a la actualización y cambios de la nueva metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública según la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5 - Diciembre de 2020" se está realizando el ajuste del manual de administración de riesgos. Se proyecta la socialización y legalización del documento a mediados de enero de 2021 y la evaluación a principios de febrero.			
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Validar, actualizar y/o identificar nuevos riesgos y consolidar el mapa de riesgos, a través de mesas de Trabajo con los Directivos de los Procesos.	Mapa de riesgos de la entidad.	Jefe de Planeación	30/12/2020	El mapa de riesgos se tiene por Proceso con los avances correspondientes. Sin embargo, se está actualizando de acuerdo a la nueva metodología de gestión de MIPG y a la identificación de los riesgos de cada uno de los procesos. Se proyecta la socialización y legalización del documento a finales de enero de 2021			
3. Consulta y divulgación	3.1	Presentar a la alta dirección la propuesta del mapa de riesgos para su aprobación.	Mapa de riesgos aprobado.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	30/12/2020	El mapa de riesgos se tiene por Proceso con los avances correspondientes. Se reprograma la presentación para Alta Dirección en concordancia con el Plan Estratégico de la vigencia 2021.			
	3.2	Publicar el Mapa de Riesgos en la Intranet de la Entidad.	Mapa de Riesgos publicado en la Intranet de la empresa.	Departamento T.1	30/12/2020	El Mapa de Riesgos de cada proceso se encuentra publicado en la intranet el cual puede ser consultado en el siguiente link: http://intranet.satena.com.co/DesarrolloOrganizacional/MapaProcesos/ProcesoEstrategico%3%A9gico.aspx?lOrderId=245&view=gridview&pageSize=10			
	3.3	Socializar el nuevo mapa de riesgos a los funcionarios, a través de las capacitaciones que tenga proyectada la Entidad.	Socialización del Mapa de Riesgos.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	30/12/2020	Además, para mitigar los posibles ataques informáticos, el Departamento de T.1 realiza un nuevo mantenimiento preventivo a los servidores el 01-nov-2020, para lo cual se adjunta evidencia: "LISTAS DE VERIFICACIÓN V1 MATTO SERVIDORES - 01-11-2020". El mapa de riesgos es gestionado al interior de cada proceso por el jefe y/o director según el caso. Debido a los cambios estructurales de la Oficina Asesora de Planeación, se proyecta la socialización y legalización del documento paralelamente con el Plan Estratégico de SATENA.			
4. Monitoreo y revisión	4.1	Efectuar Monitoreo y Revisión trimestral al mapa de riesgos.	Informe de seguimiento del mapa de riesgos.	Líderes de Proceso.	30/12/2020	Se realiza la evaluación y seguimiento del monitoreo a la gestión de los riesgos de todos los Procesos de acuerdo al formato establecido SAT-F505.			
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento (evaluación independiente) a la gestión de los riesgos.	Informe cuatrimestral de síntesis de la gestión del riesgo.	Jefe de la Oficina de Control Interno	31/12/2020	De acuerdo con las evaluaciones de los riesgos a 31 de diciembre de 2020, se consolidará el informe de evaluación independiente. Dicha evaluación se publicará en la intranet de SATENA.			
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
1. Antirámite	1.1	En reunión de fecha 05 de agosto de 2016 "Aplicabilidad GEL en SATENA" cuyo objetivo era establecer y determinar el alcance y aplicabilidad de todos los componentes del GEL a nuestra organización, cuyos asistentes, Dra. Claudia Guerrero líder acompañamiento Gobierno en Línea, Dra. Myriam Díaz como líder acompañamiento DAFP y Directivos de SATENA, mediante Acta N°5 en el numeral 4 "Racionalización de Trámites", la Dra. Claudia Guerrero líder acompañamiento GEL del MTC explica que la "Compra de Tickete Electrónico", "Transporte de Carga Aeropuerto-Aeropuerto" y "Web Check in" son Servicios que presta SATENA y NO Trámites; por tanto ratifica que a SATENA no le aplica los siguientes componentes del GEL: Trámites, Racionalización de Trámites, y Ventanilla Única.			Acta No. 05 del 5 de agosto de 2016 https://drive.google.com/file/d/1QOnPzP0csOBt6cmvE6dRvS10atqtv_kzNt/view?usp=sharing				
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS									
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (SEP, OCT, NOV, DIC)				
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	De acuerdo a la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano" Versión 2 de 2015 emitido por la Presidencia de la República, página 29 Literal A "Elementos de la Rendición de Cuentas" Párrafos 5 y 6. Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas. "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 regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales". Sobre el particular, Función Pública, en concepto emitido el 3 de agosto de 2015, señaló: "(...)En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...)".			Informe de gestión Semestral.	Oficina Asesora de Planeación Jefe Publicidad y Mercado Jefe Comunicación Pública Departamento T.1	31/12/2020	SATENA consulta a la procuraduría sobre el plan de "Rendición de Cuentas". La Procuraduría delegada para la defensa del patrimonio público, la transparencia y la integridad ante dicha consulta, emite la siguiente respuesta: "SATENA deberá, de acuerdo con sus normas propias, elaborar una herramienta que haga las veces del Plan de rendición de cuentas con el fin de garantizar esta información a la ciudadanía." De acuerdo a lo anterior, la alta dirección de la compañía establece como herramienta de rendición de cuentas para la difusión de la información, el informe de gestión anual publicado en la página web mediante el link https://www.satena.com/conocenos/informes/informe-anual/ y divulgado a través de las redes sociales.	
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1								
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Por lo anterior, SATENA no está obligada a elaborar una estrategia de rendición de cuentas. Más, sin embargo, SATENA presentará informes de Gestión de forma semestral a la ciudadanía a través de su Página web y redes sociales.							

4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Realizar 2 encuestas al año referente a la gestión.	Identificación de necesidades de la comunidad.	Dirección Comercial Dirección Aeropuertos	31/12/2020	<p>Teniendo en cuenta la crisis ocasionado por el COVID-19 en Colombia, para el primer semestre de 2020 no se realizó la encuesta, ya que no contábamos con un Call Center para la misma, sin embargo y teniendo en cuenta la reactivación del sector aéreo desde el mes de Septiembre, a la fecha se están realizando las encuestas cuyos resultados serán entregados en el mes de Enero de 2021, ya que se esta evaluando los meses de Septiembre a Diciembre.</p> <p>Por otra parte la Dirección de Aeropuerto Nacionales diseño una encuesta de SATISFACCIÓN AL CLIENTE bajo el formato SAT-F550 (intranet), que se llevaría a cabo de manera física, sin embargo, dadas las medidas decretadas por el Ministerio de Salud y Protección Social para evitar la propagación del COVID-19, no fue posible hacer la entrega a los pasajeros durante el reinicio de las operaciones aéreas a partir del 01 de septiembre de 2020. Dicha encuesta se encuentra en la intranet de la compañía, en el link: http://intranet.satena.com.co/Desarrollo/Organizacional/MapaProcesos/ProcesoAeropuerto.aspx?olderId=296&view=arView&page&size=2147483647</p> <p>No obstante, en un trabajo conjunto desde la Dirección de Aeropuertos Nacionales y Dirección Comercial para final del mes de octubre de 2020, con la empresa FIDELITY CX, experta en medir la opinión de los clientes durante todo el ciclo de servicio de una empresa, se logró establecer el montaje de una encuesta en periodo de prueba con preguntas similares a las incluidas en el formato SAT- F550, la cual FIDELITY a través de una base datos proporcionada por SATENA, envía a la cuenta de correo de sus clientes para conocer la percepción de nuestro servicio, obteniendo como resultado una calificación general de 4,35 sobre 5 al 30 de diciembre de 2020. La muestra corresponde sobre 1.163 Usuarios. Se adjunta Soporte encuesta a pasajeros.</p>
COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (SEP, OCT, NOV, DIC)
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Implementar Estrategias que permitan disminuir los índices de PQRs.	Sensibilizaciones al Personal que hace parte de la Cadena de Servicio al Cliente.	Director Aeropuertos Nacionales	31/12/2020	<p>En busca de disminuir los índices de PQRs la Dirección de Aeropuertos realizó las siguientes actividades:</p> <p>Como una estrategia para mejorar el servicio al cliente y divulgar las normas y procedimientos aplicables en la operación Aeroportuaria, se estableció un Modelo de Servicio que se difundió al personal de las agencias comerciales y bases SATENA en capacitaciones virtuales, realizadas entre el mes de noviembre y diciembre de 2020. Se anexa evidencia de socialización del Modelo de Servicio "Evidencia capacitación FDA".</p> <p>Se iniciaron capacitaciones de manera virtual en temas de servicio al cliente al personal de las Agencias Comerciales a nivel nacional.</p> <p>Como estrategia adicional para la vigencia de 2021, se pretende dar inicio al proyecto denominado "ESCUELA DE SERVICIO", con el cual se busca aumentar los índices de satisfacción del Usuario.</p>
	1.2 Control de la Asignación Presupuestal, dando cumplimiento a las Estrategias de las normas del Servicio al Cliente.	Informe Ejecución presupuestal.	Director Aeropuertos Nacionales	Mensual	<p>Durante la vigencia del 2020 fue asignado en el Anteproyecto presupuestal la suma de \$504.000.000 para Resarcimiento a pasajeros, de los cuales fueron asignados al CDP 1202000075 la suma de \$400.000.000. Así mismo se tenía disponible un presupuesto de \$18.000.000 para indemnización de pasajeros, de los cuales fueron asignados al CDP 1202000076 la suma de \$5.000.000 para el manejo de las cuentas que se pudieran presentar durante el año.</p> <p>Se adjunta cuadro de control de los resarcimientos y el acta No. 030 correspondiente al último seguimiento presupuestal.</p>
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar capacitaciones sobre los servicios de la aerolínea a los agentes del Call Center.	Capacitación Semestral.	Director Comercial	30/12/2020	<p>Satena cuenta con un Call Center propio desde el mes de Septiembre de 2020, por lo cual se realizan capacitaciones de inducción y periódicas al personal con respecto a los servicios prestados por la aerolínea y a las cada una de las funciones y demás de los asesores.</p> <p>La información de oficinas se actualiza permanentemente una vez se generan cambios, la información se encuentra publicadada en la página web de Satena: https://www.satena.com/comercial/oficinas/</p>
	2.2 Actualización Permanente de la información de datos de contacto, de oficinas y puntos de venta de SATENA en la página web.	Información Actualizada.	Director Comercial	Permanente	<p>Para la vigencia 2020 se efectuó el diseño de una nueva página web que entró a operar a partir del 1 de enero de 2020, la cual se encuentra en permanente actualización de la información comercial y nuevos módulos de acuerdo a los requerimientos de las distintas dependencias de la Organización. Adicionalmente, se realizó una actualización de la estructura de toda la información de Gobierno Digital para dar cumplimiento a las observaciones de la auditoría de la PGN. El manejo de texto y voz dirigido a incidentes se puede hacer a través del comando Narrador en pantalla. A la fecha se han mantenido mejoras en el portal.</p>
	2.3 Mantener actualizadas las etiquetas de texto y de voz en la página Web, para facilitar el acceso a personal invidente.	Actualización Permanente de las Etiquetas de Texto y de Voz.	Jefe Departamento T.I.	Permanente	<p>Con la puesta en marcha de la nueva web se puso a disposición el aplicativo de PQRSD fase I, sin embargo la fase II que incluye el diseño de formularios dirigidos a los usuarios en cumplimiento de la ley 1712/2014 esta previsto para dar inicio en el 1er trimestre de la vigencia 2021.</p>
	2.4 Garantizar el funcionamiento de la aplicación que permita el manejo de las PQRSD.	Aplicativo PQRSD	Jefe Departamento T.I.	Permanente	<p>Teniendo en cuenta que el Call Center es propio de Satena de manera diaria se generan informes de Gestión que son evaluados por la Dirección Comercial en busca de mejorar la atención y el servicio prestado a los usuarios, así como la estandarización en los tiempos de llamada, respuestas y cantidad de usuarios atendidos. Este informe es generado vía correo electrónico a diario ya que hace parte de la labor del personal de Call Center.</p>
	2.5 Validar y/o Reevaluar los Niveles de Servicio del Call Center (Estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuarios atendidos), con el objeto de aplicar los correctivos necesarios.	Reporte de Acciones a Implementar.	Director Comercial	30/12/2020	<p>Con la finalidad de estandarizar la información de cara al cliente en los habladores de cada aeropuerto, se envió a las bases de SATENA el modelo impreso y a las agencias comerciales con la información del número de contacto a través del cual se atenderán las inconformidades relacionadas con la prestación del servicio. La implementación se socializó en el mes de enero de 2020.</p> <p>Se adjunta copia del hablador.</p>
	2.6 En todas las Agencias Comerciales, Puntos de Venta y Aeronaves Fomentar el uso de los formatos aprobados para las PQRs Manuales y la Línea Telefónica del Supervisor de Servicio.	Tener en todas las Agencias y Puntos de Ventas "Habladores y/o Comunicadores" de manera Estandarizada.	Director Aeropuertos Nacionales	Permanente	<p>En el mes de junio de 2020, se creó el Manual Protocolo de Servicio al Cliente, el cual fue socializado a las agencias comerciales el 23 de junio de 2020. Se encuentra en la intranet de la compañía en el link: http://intranet.satena.com.co/Portals/0/MCD_Documentos/Desarrollo%20Organizacional/Mapa%20DE%20PROCESOS/Procesos%20Aeropuerto/Manual%20SATI%20M%20MANUAL%20Y%20PROTOCOLO%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20V1.pdf?v=2020-06-23-112327-023&instame=1609422815273</p> <p>Como soporte se anexa el correo electrónico enviado a las agencias comerciales.</p> <p>y en la página web como: https://www.satena.com/viewer.php?id=485&disk=27YU8SMGNITZMqThZDNdWMyRBaVzYoTG1OdmITOWnMk4YHdWdWRHQXnMfwwYkdWplwXtLkVWQzFOTDRzRVr8vVUzNVDf5zIVGSBWRTEV/DB4LfgwUKZYMUSGVVxaSEwbfFBYMEZNVDBOTVNVk9VRVZmVmpfRWnHlm0=5Z7</p>
	2.7 Crear la Guía "Protocolo de servicio al cliente" con lineamientos para todos los canales como contribución orientado a garantizar la calidad y cordialidad en la atención.	Guía "Protocolo de servicio al cliente" divulgada (de acuerdo a lineamientos del SAT-P03)	Director Aeropuertos Nacionales	30/06/2020	<p>Como soporte se anexa el correo electrónico enviado a las agencias comerciales.</p> <p>y en la página web como: https://www.satena.com/viewer.php?id=485&disk=27YU8SMGNITZMqThZDNdWMyRBaVzYoTG1OdmITOWnMk4YHdWdWRHQXnMfwwYkdWplwXtLkVWQzFOTDRzRVr8vVUzNVDf5zIVGSBWRTEV/DB4LfgwUKZYMUSGVVxaSEwbfFBYMEZNVDBOTVNVk9VRVZmVmpfRWnHlm0=5Z7</p>

3. Talento Humano	3.1	Elaborar e Implementar Programa de Capacitación sobre Servicio al Cliente, con Objetivos, metas e Indicadores.	Programa de Capacitación Servicio al Cliente. Implementación Programa.	Director Aeropuertos Nacionales	31/12/2020	Se iniciaron capacitaciones de manera virtual en temas de servicio al cliente al personal de las Agencias Comerciales a nivel nacional. Se anexa Evidencia capacitación PTX. Así mismo, se capacito sobre las Estrategias de Servicio para el año 2020 y se establecieron compromisos con cada una de las agencias capacitadas, solicitando establecer estrategias de servicio de cara al cliente, partiendo de sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de cada una de ellas.
	3.2	Realizar Análisis y Retroalimentación del Cumplimiento de Objetivos y Metas del Programa	Informe del Análisis	Director de Talento Humano Director de Aeropuerto Nacionales	30/12/2020	Para el segundo cuatrimestre de 2020 se realizaron diferentes capacitaciones para fortalecer la atención al usuario y al ciudadano, con el fin de desarrollar las habilidades en los funcionarios y generar mejor atención a todo tipo de población. (Lenguaje Claro, personal con discapacidad, Lenguaje de señas). Por parte de la Dirección de Aeropuertos, se seguirán realizando capacitaciones virtuales implementando el modelo de servicio y procedimientos de Aeropuerto.
	3.3	Evaluar y Estandarizar los códigos de Integridad, Buen Gobierno y Ética de la empresa.	Código Estandarizado. Programa de Sensibilización del Código.	Director de Talento Humano	30/03/2020 Permanente	Se están incluyendo (en su gran mayoría) los valores del código de integridad, dentro del Manual de Funciones como Competencias transversales, específicas y por nivel jerárquico, con el fin que los funcionarios de SATENA, dentro su ejercicio y desarrollo de las funciones se pueda evaluar el grado de aplicación de los mismo en su desempeño. Adicionalmente, en la página web de la compañía se encuentran publicados los documentos en los siguientes links: https://www.satena.com/conocenos/codigos-buen-gobierno/ https://www.satena.com/view/er.php?id=718&sk=27VhSMGNITZMkzZDNrWmRBAVzVoTGTODmTOWmMkYidWdWRHDXoMmWYidWdskwYInZaR2xvYfESa1pWOXBBlusWNGFpHrntMkIrWmc9PD=27 Así mismo, se encuentran en la intranet de la compañía en el link: http://intranet.satena.com.co/DesarrolloOrganizacional/MesaProcesos/ProcesoEstimuloCQA9gqico.aspx?71dierId=255&www=gridview_&pageSz=10
4. Normativo y procedimental	4.1	Realizar informes Trimestrales de atención a PQRS en cumplimiento de la Directiva Ministerial 42222-2016 al GSED.	Informe publicado en sitio web y envío al GSED.	Oficina Asesora de Planeación	15/01/2021	Teniendo en cuenta, la decisión tomada por la Vicepresidencia de SATENA, a la fecha no se están llevando a cabo reuniones de PNC, no obstante, el área de Servicio al Cliente de SATENA proyecta mensualmente los informes requeridos por las autoridades que ejercen supervisión del tema (Aeronáutica Civil - GSED). https://www.satena.com/conocenos/Informes/solicitudes-acceso/ https://www.satena.com/view/er.php?id=93&sk=27VhSMGNITZMkzZDNrWmRBAVzVoTGTODmTOWmMkYidWdWRHDXoMmWYidWdskwYInZaR2xvYfESa1pWOXBBlusWNGFpHrntMkIrWmc9PD=27 La Oficina Asesora de Planeación, en cumplimiento de la Directiva 42222 del Ministerio de Defensa, está consolidando el informe trimestral que debe ser enviado a dicha entidad a más tardar el 15 de enero de 2021. Los informes de los tres trimestres anteriores se encuentran en la página web en el siguiente link: https://www.satena.com/conocenos/Informes/uso-canales/
	4.2	Realizar informe Semestral sobre PQRS.	Informe publicado en sitio web de SATENA.	Jefe de la Oficina de Control Interno	7/01/2021	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS correspondientes al segundo semestre de 2020, se publicará en la web de SATENA vigencia 2020 en el siguiente link: https://www.satena.com/conocenos/Informes/pqrs/
	4.3	Revisión de la Normatividad que apliquen para la atención de nuestros clientes.	Socialización permanente en actualización de normas	Director de Aeropuerto Nacionales	Permanente	Dentro de las capacitaciones dadas a lo largo de la vigencia 2020, se da a conocer a los funcionarios de las agencias comerciales y personal de SATENA en sus bases, la importancia de la aplicación en materia de normatividad aérea (Resoluciones 4498 de 2001, Resolución 2591 de 2019, Código de Comercio, entre otras). De igual manera se presta el apoyo continuo de manera telefónica de asesoramiento para la resolución de novedades en la operación. Así mismo de fecha 18 de Septiembre de 2020 se socializo a nivel Nacional el NORMOGRAMA aplicable al Proceso de Aeropuertos. Se adjunta correo enviado "SOCIALIZACIÓN NORMOGRAMA PROCESO AEROPUERTO" y archivo en excel.
	4.4	Aplicar la ley 1581 de 2012 que trata de "Protección de Datos Personales"	Informar a los clientes la aplicabilidad de lo establecido en la Ley 1581 de 2012.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuerto Nacionales Área de Seguridad Aeroportuaria Jefe Departamento T.I. Agencias Comerciales	Permanente	En la página web de SATENA contamos con Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales https://satena.com/conocenos/transparencia/ https://satena.com/view/er.php?id=273&sk=27VhSMGNITZMkzZDNrWmRBAVzVoTGTODmTOWmMkYidWdWRHDXoMmWYidWdskwYInZaR2xvYfESa1pWOXBBlusWNGFpHrntMkIrWmc9PD=27 Además, al diligenciar los cuestionarios de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se solicita la aprobación a la aplicación de la política de tratamiento y protección de datos personales. https://www.satena.com/usuario/derecho-peticion/ https://www.satena.com/usuario/quejas/ https://www.satena.com/usuario/sugerencias/ https://www.satena.com/usuario/reclamos/ https://www.satena.com/usuario/denuncias/ https://www.satena.com/usuario/felicitaciones/
	4.5	Realizar evaluaciones de percepción de los clientes a través de encuestas.	Cuantificar la Percepción de los usuarios. Implementar Acciones que Mejoren la Percepción del Cliente.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuerto Nacionales	20/10/2020	Teniendo en cuenta la crisis ocasionado por el COVID-19 en Colombia, para el primer semestre de 2020 no se realizó la encuesta, ya que no contábamos con un Call Center para la misma, sin embargo y teniendo en cuenta la reactivación del sector aéreo desde el mes de Septiembre, a la fecha se están realizando las encuestas cuyos resultados serán entregados en el mes de Enero de 2021, ya que se esta evaluando los meses de Septiembre a Diciembre. Sin embargo, para final del mes de octubre de 2020, con la empresa FIDELITY CX experta en medir la opinión de los clientes durante todo el ciclo de servicio de una empresa, se logró establecer el montaje de una encuesta en periodo de prueba con preguntas similares a las incluidas en el formato SAT- F550, obteniendo como resultado al 30 de diciembre de 2020 una calificación general de 4,35 sobre 5. La muestra corresponde sobre 1,163 Usuarios. Al momento y dado que el programa de encuesta con FIDELITY es un piloto o prueba, no se han implementado acciones de mejora encaminadas a mejorar la percepción de aquellos usuarios calificados como detractores de los servicios prestados por la aerolínea, no obstante, se trabajará para el 2021 en análisis de las falencias manifestadas por los usuarios y la generación de las acciones de mejora.

COMPONENTES: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUATRIMESTRE (SEP, OCT, NOV, DIC)
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Garantizar el Cumplimiento de los requisitos Establecidos en la Ley 1712 de 2014.	Verificar los Requisitos en la Pagina WEB.	Directores Jefes de Departamento y Jefes de Oficina	Permanente	En la página web se encuentra el Modulo de transparencia junto con los documentos contenidos en el mismo se encuentra correctamente actualizado en la Pagina Web de acuerdo al siguiente Link: https://www.satena.com/transparencia/ Adicionalmente, se mantuvo lo descrito en la "Circular No.02" el 06 de abril 2020, referente a las actividades, responsables y frecuencias, de publicación de la información en la web, de forma que cada dependencia debe estar revisando y alegando a T.I la información a publicar. Se realiza la publicación de información recibida por parte de las direcciones para mantener actualizada la información de la web. Se adjunta circular enviada por T.I.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Atender en su totalidad los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía a través de medios electrónicos o medios físicos.	Cumplimiento de los Tiempos Establecidos en guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano" Versión 2 de 2015 emitido por la Presidencia de la Republica, página 41 "Descripción de terminos y lineamientos Especiales en el trámite de las Peticiones".	Director de Aeropuerto Nacionales	Permanente	Durante la vigencia del 2020 se han recibido un promedio de 1.323 solicitudes, relacionadas con la prestación del servicio, las cuales han sido atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley y según el tipo de requerimiento.
3. Elaboración de 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	Jefe Departamento T.I. Jefe Oficina Jurídica	Permanente.	Al 15 de octubre de 2020 se realizó la actualización de información referente a "Instrumentos de Gestión", en la web en el link de transparencia/10. Instrumentos de Gestión de Información Pública. Esto dando cumplimiento a la normatividad y a las observaciones de la PGN según la auditoria realizada a la entidad. https://www.satena.com/transparencia/ Inventario de activos de información: https://www.satena.com/view.ar.php?id=388&idcke=27Y1hSM3NITZM6TzZDN6WMMRBaVzVoTG1OdmTOWmMkxYdWWRHDXoMm1Wn06aWUXVnpMM52YkdsanFYUfR1Z6TfGalkoVnpeTh5TLURJd0x6QXMM/TFpY2kw.eU1ESxdlM/45sY0Mw.eU1ESxdlM/JECVky5ZUqTTRO/IKV/GaUjVrMLI2YM/5QV/FsRBNVUZSRVZLWDBSRqW.R6RMFZU/DE5QW.eU1MGxPLmsSU1RV/RRTV/TIPVDBGZILW.VIFWRWxGVFVKU1JWOHNR3TG5Ca1rnPT0=#%27 Esquema de publicación de información: https://www.satena.com/view.ar.php?id=316&idcke=27Y1hSM3NITZM6TzZDN6WMMRBaVzVoTG1OdmTOWmMkxYdWWRHDXoMm1Wn06aWUXVnpMM52YkdsanFYUfR1Z6TfGalkoVnpeTh5TLURJd0x6QXMM/TFpY2kw.eU1ESxdlM/45sY0Mw.eU1ESxdlM/JECVky5ZUqTTRO/IKV/GaUjVrMLI2YM/5QV/FsRBNVUZSRVZLWDBSRqW.R6RMFZU/DE5QW.eU1MGxPLmsSU1RV/RRTV/TIPVDBGZILW.VIFWRWxGVFVKU1JWOHNR3TG5Ca1rnPT0=#%27 Índice de información clasificada y reservada: https://www.satena.com/view.ar.php?id=388&idcke=27Y1hSM3NITZM6TzZDN6WMMRBaVzVoTG1OdmTOWmMkxYdWWRHDXoMm1Wn06aWUXVnpMM52YkdsanFYUfR1Z6TfGalkoVnpeTh5TLURJd0x6QXMM/TFpY2kw.eU1ESxdlM/45sY0Mw.eU1ESxdlM/JECVky5ZUqTTRO/IKV/GaUjVrMLI2YM/5QV/FsRBNVUZSRVZLWDBSRqW.R6RMFZU/DE5QW.eU1MGxPLmsSU1RV/RRTV/TIPVDBGZILW.VIFWRWxGVFVKU1JWOHNR3TG5Ca1rnPT0=#%27
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe Trimestral de las 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 Solicitudes de Acceso a la Información Pública.	Oficina Jurídica. Director de Aeropuerto Nacionales Director Comercial Dirección Talento Humano	15/10/2020	De acuerdo a la normatividad vigente el informe se publica semestralmente en la web. El último corresponde al lapso 3 de marzo a 6 de septiembre de 2020 y contiene información de Talento Humana, Jurídica y Servicio al Cliente que se puede observar en el siguiente link: https://www.satena.com/conocenos/informes/solicitudes-acceso/ https://www.satena.com/view.ar.php?id=388&idcke=27Y1hSM3NITZM6TzZDN6WMMRBaVzVoTG1OdmTOWmMkxYdWWRHDXoMm1Wn06aWUXVnpMM52YkdsanFYUfR1Z6TfGalkoVnpeTh5TLURJd0x6QXMM/TFpY2kw.eU1ESxdlM/45sY0Mw.eU1ESxdlM/JECVky5ZUqTTRO/IKV/GaUjVrMLI2YM/5QV/FsRBNVUZSRVZLWDBSRqW.R6RMFZU/DE5QW.eU1MGxPLmsSU1RV/RRTV/TIPVDBGZILW.VIFWRWxGVFVKU1JWOHNR3TG5Ca1rnPT0=#%27