

Bogotá, 12 de abril de 2021  
SATDO - SATPRE No. 0046

Doctora  
**BEATRIZ EMILIA MUÑOZ CALDERON**  
Secretaria 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 primer trimestre de la vigencia 2021.

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](http://www.satena.com) – atención al usuario, y con el correo electrónico [cliente@satena.com](mailto: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
302	302	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
3.876	3.856	0	0	0

El motivo por el cual se encuentran pendientes por atender 20 requerimientos, es debido a que los mismos llegaron entre los últimos días de marzo de 2021. 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	154	0	88	0	0	3.634	3.876
TOTAL	154	0	88	0	0	3.634	3.876

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	154	0	88	0	0	3.634	3.876	100
TOTAL GENERAL	154	0	88	0	0	3.634	3.876	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	3.872	98%
Página web	4	2%
TOTAL	3.876	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.

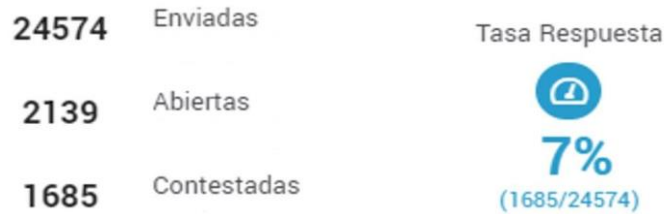
#### 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

##### 6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

La Dirección Comercial y la Dirección de Aeropuerto Nacionales realizan una encuesta a través de la empresa Fidelity donde mediante una base de datos proporcionada por SATENA, se envía a la cuenta de correo de los clientes dicha encuesta para conocer la percepción de nuestro servicio.

En resumen, al cierre de marzo de 2021, las encuestas realizadas arrojaron los siguientes resultados:

De las 24.574 encuestas enviadas, se contestaron 1.685 obteniendo una tasa de respuesta del 7%.



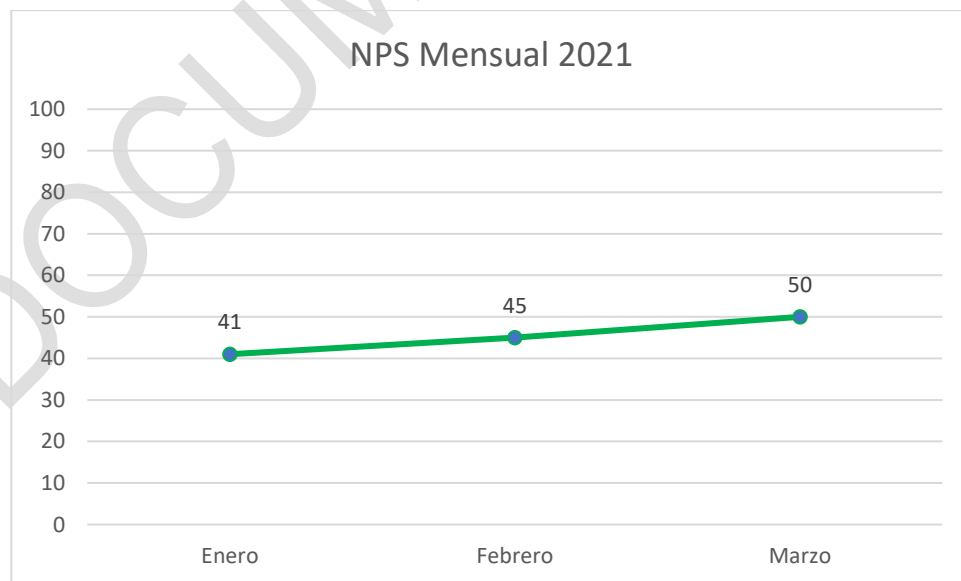
A continuación, los resultados del indicador general de satisfacción (NPS) del trimestre y su avance durante el mismo, donde los resultados son sobresalientes.

Net Promoter Score

**+50**



NPS Mensual 2021		
Enero	Febrero	Marzo
41	45	50



Así mismo, los resultados por área del trimestre según las respuestas de los pasajeros. Lo mejor evaluado continúa siendo la experiencia a bordo y el personal, con un promedio total de 4.43, sobre una calificación de 5 puntos.

Área	calificación	Promedio Fidelity	Diferencia (%)	Top 10 % Fidelity
Experiencia A Bordo	4,56	4,55	1%	4,59
Personal	4,54	4,58	-4%	4,99
Presentación del Avión	4,51	4,53	-2%	4,55
Experiencia De Compra	4,5	4,46	4%	4,51
Comunicación	4,38	4,45	-7%	4,5
Equipaje	4,37	4,44	-7%	4,46
Servicio Aeropuerto	4,33	4,37	-4%	4,37
Abordaje	4,32	4,29	3%	4,35
<b>Total</b>	<b>4,43</b>	<b>4,46</b>	<b>-3%</b>	<b>4,54</b>

#### Conclusiones:

- El rango de edad que utiliza nuestros servicios se encuentra entre los 31 a los 40 años, son personas de la “generación digital” las cuales tiene entre sus preferencias las compras por medios electrónicos y con mayores exigencias en el momento del vuelo.
- SATENA conto con un excelente índice de recomendación de +50, con el 66% pasajeros promotores y solo un 16% de detractores.
- Durante el trimestre y acorde a la tendencia marcada por la emergencia sanitaria, encontramos que los clientes han aumentado y se han vuelto mayoritariamente digitales, por lo que prefieren la compra a través de la página WEB (79%), lo que nos permite continuar ratificando son necesarias las implementaciones realizadas y proyectos futuros, buscando fortalecer este canal.
- Nuestros usuarios mayoritariamente (70%) encuentran una correcta relación entre el precio y la calidad ofrecidas por la aerolínea.

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	88

## 7. CONCLUSIONES

En el cuarto trimestre de 2020 se recibieron 302 solicitudes de los usuarios, comparado con el primer trimestre 2021 donde se recibieron 3.876, se evidencia un incremento del 1.183% de requerimientos, todos enfocadas a la prestación del servicio.

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

Es importante aclarar que a la fecha se encuentra pendientes por evacuar 20 requerimientos debido a que fueron radicadas por los usuarios en la última semana del mes de marzo del 2021.

### B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Se relacionan los eventos en los cuales participo SATENA a través de la Dirección Comercial en el primer trimestre de 2021.

- Visita a GPI (Presidencia - Dirección Comercial) reunión con gremios, alcaldía, Hoteleros, Fuerzas Militares - 26 y 27 de enero.
- Día del periodista; Cali - 9 de febrero.
- Visita a FLA (Presidencia - Dirección Comercial) reunión con gremios, alcaldía, Cámara Comercio, Fuerzas Militares - 10 de febrero.
- Visita a AUC (Área de Mercadeo y Publicidad) reunión con gremios, alcaldía, operadores, Fuerzas Militares - 11 y 12 de febrero.
- Visita a PUU (Presidencia - Dirección Comercial), reunión con gremios, alcaldía, Cámara Comercio y Gobernación - 19 de febrero.

- Visita a CZU-TLU (Presidencia - Dirección Comercial - Planeación), reunión con gremios, alcaldía, Cámara Comercio y Gobernación - 1 al 3 de marzo.

### **C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

Durante el primer trimestre de 2021, SATENA elaboró el 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.

DOCUMENTO WEB



## ANEXO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021					
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA FINAL PROGRAMADA
<b>1. Política de Administración de Riesgos</b>	1.1	Difundir la Política de administración de riesgos, a través de las capacitaciones que tenga proyectada la Entidad.	Difusión de la Política administración de riesgos mediante un medio visual a los directivos y funcionarios semestralmente de acuerdo a la actualización de la guía de administración del riesgo versión 5.	Jefe de Planeación	31/03/2021 31/10/2021
	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 semestral a los funcionarios para la medición del conocimiento de la Política de administración de riesgos a través de formulario de Google.	Jefe de Planeación	16/04/2021 05/11/2021
<b>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	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 actualizado.	Jefe de Planeación	30/04/2021
<b>3. Consulta y divulgación</b>	3.1	Presentar a la alta dirección la propuesta del mapa de riesgos para su aprobación.	Mapa de Riesgos aprobado a través de acta.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	30/04/2021
	3.2	Publicar el Mapa de Riesgos en la Intranet de la Entidad.	Mapa de Riesgos publicado en la Intranet de la empresa.	Oficina Asesora de Planeación Departamento de T.I.	7/05/2021
	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 mediante correo electrónico.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	7/05/2021
<b>4. Monitoreo y revisión</b>	4.1	Efectuar Monitoreo y Revisión al Mapa de Riesgos.	Informe de seguimiento del Mapa de Riesgos.	Líderes de Proceso	30/06/2021 30/11/2021
<b>5. Seguimiento</b>	5.1	Realizar seguimiento (evaluación independiente) a la gestión de los riesgos.	Informe de síntesis de la gestión del riesgo.	Jefe de la Oficina de Control Interno	30/06/2021 30/11/2021

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
1. Antitrámite	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 MINTIC explica que la “ <b>Compra de Tiquete Electrónico</b> ”, “ <b>Transporte de Carga de Aeropuerto a Aeropuerto</b> ” y “ <b>Web Check-in</b> ” 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.		
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	<p>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 Republica, página 29 Literal A “Elementos de la Rendición de Cuentas” Párrafos 5 y 6.</p> <p>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 registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”, SATENA procede a emitir el oficio SATPRE No. 1233 del 13 de octubre de 2020 consultando a la procuraduría el alcance del parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015, del plan de “Rendición de Cuentas”.</p> <p>La Procuraduría delegada para la defensa del patrimonio público, la transparencia y la integridad ante dicha consulta, emite la siguiente respuesta: <b>“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.”</b></p> <p>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 <a href="https://www.satena.com/conocenos/informes/informe-anual/">https://www.satena.com/conocenos/informes/informe-anual/</a> y divulgado a través de las redes sociales.</p>	Informe de gestión anual publicado en la página web.	Oficina Asesora de Planeación Jefe Mercadeo y Publicidad Departamento de T.I.	29/01/2021
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones				
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas				

4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuestas referentes a la gestión.	Realizar un informe trimestral con el fin de cuantificar por medio de encuestas la percepción y satisfacción de los usuarios. Estas encuestas serán enviadas vía correo electrónico a los diferentes clientes de la aerolínea. Con los resultados y análisis, se genera un plan de acción y de mejora continua.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuertos Nacionales	15/04/2021 15/07/2021 15/10/2021 14/01/2022
--	-----	---	---	--	--

**COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Implementar Estrategias que permitan disminuir los índices de PQRSD.	Sensibilizaciones al Personal que hace parte de la Cadena de Servicio al Cliente. Informe trimestral de capacitaciones.	Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente 30/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 30/12/2021
	1.2	Control de la Asignación Presupuestal dando cumplimiento a las Estrategias de las normas del Servicio al Cliente.	Informe Ejecución presupuestal relacionado con el resarcimiento e indemnizaciones entregadas a los usuarios y manejo de cajas menores.	Director de Aeropuertos Nacionales	Mensual
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar capacitaciones sobre los servicios de la aerolínea a los agentes del Call Center.	Cronograma e Informe de Capacitación Semestral.	Director Comercial	30/06/202130/12/2021
	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. Oficio de reporte de actualización de manera trimestral a la Oficina Asesora de Planeación y a la Oficina de Control Interno.	Director Comercial Departamento T.I.	Permanente 30/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 30/12/2021
	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 de T.I.	Permanente
	2.4	Garantizar el funcionamiento de la aplicación que permita el manejo de las PQRSD.	Aplicativo PQRSD. Desarrollar la Fase II del aplicativo de PQRSD, el cual incluye formularios para solicitud de información, seguimientos y consultas PQRSD.	Jefe Departamento de T.I.	30/08/2021 Permanente
	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.	Informe trimestral de resultados y de acciones de mejora implementadas con metas propuestas y su respectivo cumplimiento.	Director Comercial	30/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 30/12/2021

	2.6	En todas las Agencias Comerciales, Puntos de Venta y Aeronaves Fomentar el uso de los formatos aprobados para las PQRSD, Manuales y la Línea Telefónica del Supervisor de Servicio.	Realizar un plan de trabajo donde se expongan y socialicen los documentos, formatos (listado maestro de documentos con la versión vigente) y la línea de atención telefónica del Supervisor de Servicio.  Tener en todas las Agencias y Puntos de Ventas "Habladores y/o Comunicadores" de manera Estandarizada.	Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente
	2.7	Actualizar el "Manual y Protocolo de servicio al cliente" con lineamientos para todos los canales como contribución orientado a garantizar la calidad y cordialidad en la atención.	Mantener actualizado el "Manual y Protocolo de servicio al cliente" divulgada (de acuerdo a lineamientos del SAT-P03)	Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente
<b>3. Talento Humano</b>	3.1	En los procesos de selección e inducción se debe formar al personal sobre Servicio al Cliente. Elaborar e Implementar Programa de Capacitación sobre Servicio al Cliente, con objetivos, metas e Indicadores de tal manera que todo el personal se identifique dentro de una cultura de servicio y se mantenga actualizado.	Programa de Capacitación Servicio al Cliente. Implementación del Programa e informe semestral de resultados.	Director de Talento Humano Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente 30/06/2021 30/12/2021
	3.2	Realizar Análisis y retroalimentación del cumplimiento de objetivos y metas del Programa de Capacitación.	Informe semestral del Análisis de evaluación de desempeño con enfoque en Servicio.	Director de Talento Humano	Permanente 30/06/2021 31/12/2021
<b>4. Normativo y procedimental</b>	4.1	Realizar informes Trimestrales de atención a PQRSD en cumplimiento de la Directiva Ministerial 42222-2016 al GSED.	Informe publicado en sitio web y envío mediante correo electrónico al GSED.	Oficina Asesora de Planeación	15/04/2021 15/07/2021 15/10/2021 14/01/2022
	4.2	Realizar informe Semestral sobre PQRSD.	Informe publicado en sitio web de SATENA.	Jefe de la Oficina de Control Interno	15/07/2021 14/01/2022
	4.3	Revisión de la Normatividad que aplique para la atención de nuestros clientes.	Socialización permanente en actualización de Normas.	Director de Aeropuertos Nacionales	Permanente
	4.4	Actualizar los normogramas (formato SAT-F417) de acuerdo a la naturaleza y objetivos de cada proceso de la compañía.	Normogramas actualizados por proceso.	Líderes de Proceso	30/04/2021 Permanente
	4.5	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. Con las respectivas evidencias de la socialización de la información a los clientes y funcionarios internos.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuertos Nacionales Área de Seguridad de la Aviación Civil Jefe Departamento de T.I. Agencias Comerciales	Permanente

	4.6	Realizar evaluaciones de percepción de los clientes a través de encuestas.	Realizar un informe trimestral con el fin de cuantificar por medio de encuestas la percepción y satisfacción de los usuarios. Estas encuestas serán enviadas vía correo electrónico a los diferentes clientes de la aerolínea. Con los resultados y análisis, se genera un plan de acción y de mejora continua.	Dirección Comercial Dirección de Aeropuertos Nacionales	15/04/2021 15/07/2021 15/10/2021 14/01/2022
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Garantizar el Cumplimiento de los requisitos Establecidos en la Ley 1712 de 2014.	Verificar el cumplimiento de los Requisitos en la página WEB de acuerdo a la circular informativa No. 02 de 2020 Directriz relacionada con "Responsables actualización página web (www.satena.com)".	Líderes de Proceso	Permanente 31/05/2021 30/11/2021
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Atender en su totalidad los requerimientos y solicitudes de la ciudadanía a través de medios electrónicos o 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 términos y lineamientos Especiales en el trámite de las Peticiones".	Director de Aeropuertos Nacionales Oficina Asesora Jurídica Oficina de Control Interno	Permanente
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 y publicados en la página web.	Jefe Departamento de T.I. Jefe Oficina Jurídica	Permanente
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe semestral 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 semestral de Solicitudes de Acceso a la Información Pública.	Oficina Jurídica Director de Aeropuertos Nacionales Director Comercial Dirección Talento Humano	10/03/2021 10/09/2021
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - INTEGRIDAD					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisar y Estandarizar los Códigos (de Integridad y de Ética) de la empresa.	Código Estandarizado. Programa de Sensibilización del Código.	Director de Talento Humano	Permanente