

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"**

Vigencia: **2018**

Fecha publicación: **30 DE ENERO DE 2018**

Ajustes: **VERSION 1**

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	EVALUACION ENE-ABRIL	
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Revisar y/o actualizar la Política de administración de riesgos	Política Administración de riesgos	Jefe de Planeación	ene-18	Se encuentra dentro de la intranet en el código de buen gobierno. (www.intranet.satena.com.co)	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de	2.1 Revisar y actualizar mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de anticorrupción	Jefe de Planeación	ene-18	Se aplicó la metodología en el mes de marzo/19	
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Definir grupos de interés de la empresa	Caracterización	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-18	Satena cuenta con 10 procesos los cuales cada uno tiene un Gestor que al interior de cada uno de ellos analiza sus riesgos de corrupción de acuerdo a la naturaleza de sus funciones	
	3.2 Difundir información de interés a la ciudadanía	Información actualizada en la pagina WEB de SATENA y revista volar	Director comercial Jefe de Planeación Asesor Área de Comunicación Pública Jefe de Servicio al Cliente	Permanente	Esta actividad se hace de manera permanente	
Subcomponente/proceso 4 Monitorio 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	En el comité de SGC, se hizo la presentación y seguimiento de los nuevos riesgos para la empresa. Acta 001 de abril/18	
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	4.2 Revisar el cumplimiento de lo establecido en el plan anticorrupción	Cumplimiento del plan anticorrupción	Jefe Control Interno	Trimestral	Se hace dentro del mismo plan en columnas adicionales, se presentaron los resultados.	
Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
Subcomponente	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada	EVALUACION ENE-ABRIL	
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 DAFF.				N/A	
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada	EVALUACION ENE-MARZO	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaborar, aprobar y publicar el informe de gestión de la vigencia inmediatamente anterior	Publicar informe de gestión de la vigencia anterior	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-18	Fue publicado en febrero /18	
	1.2 Realizar reuniones para determinar la información a presentar, los grupos de interés, el mecanismo para la rendición de cuentas junto con el cronograma de actividades	Actas de reunión cronograma Piezas publicitarias	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional Jefe de Publicidad y Mercadeo Jefe de Comunicación Pública	ene-18	En marzo 18/18 se presento el cronograma de actividades ante el comité organizador de la audiencia publica.	

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"**

Vigencia: **2018**

Fecha publicación: **30 DE ENERO DE 2018**

Ajustes: **VERSION 1**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar un espacio de diálogo mediante la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo, bidireccional y de manera directa con nuestros Grupos de Interés.	Evento de Rendición Pública de cuentas con los diferentes grupos de interés. Participación en ferias comerciales de turismo	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional Jefe de Comunicación Pública Director Comercial	mar-18	Se encuentra como una actividad dentro del plan de acción de las áreas responsables
	3.1	Elaborar y motivar con un mensaje para concientizar la importancia de la rendición de cuentas. Dar incentivos (tiquetes aéreos) a los participantes a la rendición de cuentas. Así mismo entregar material publicitario a asistentes de ferias de turismo	Rifa de (3) tiquetes aéreos en rutas de la aerolínea, entrega de 3 Kits de Material Publicitario	Jefe Publicidad y Mercadeo Jefe Comunicación Pública	may-18	Actividad programada para el II trimestre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4.1	Realizar encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés sobre la rendición de cuentas. Los resultados serán publicados para consulta de la comunidad y en caso de requerirse, se realizará un plan de mejoramiento institucional, el cual será publicado en la página web para la respectiva retroalimentación.	Resultados encuesta de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.	Jefe Comunicación Pública	15/06/2018	Actividad programada para el II trimestre.
	4.2	Realizar un Informe final de rendición de cuentas	Publicar un informe en el sitio web de la Empresa www.satena.com. Sobre el desarrollo de la Audiencia Pública	Jefe Oficina de Control Interno	15/06/2018	Actividad programada para el II trimestre, una vez se realice la Audiencia Pública.
Componente 4: Atención al ciudadano						
Subcomponente		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada	EVALUACION ENE-ABRIL
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Crear la dependencia que lidera la atención al cliente.	Establecer en la estructura funcional de SATENA, las dependencias de:	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-18	Se creó mediante la OP 014 de febrero 28/18
	1.2	Elaboración del presupuesto, para Proceso Comercial en donde se determinen recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al Cliente	Presupuesto aprobado para la Dirección Comercial - Servicio al Cliente	Director Comercial	ene-18	VER ANEXO No 1

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"**

Vigencia: **2018**

Fecha publicación: **30 DE ENERO DE 2018**

Ajustes: **VERSION 1**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
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	Líderes de Proceso Aeropuerto Comercial Técnico Operaciones Estratégico	Mensual	Durant el primer trimestre se realizaron dos reuniones de PNC, como consta en las Actas 001 y 002.
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar capacitación a los agentes de servicio de call center sobre la aerolínea	Capacitación anual	Coordinador Ventas no Presenciales	ene-18
2.2		Actualizar la información de datos de contacto, de oficinas y puntos de venta de SATENA en pagina web	Mantener actualizada la información en pagina web	Profesional Universitarios Mercadeo y Publicidad Jefe de Ventas no Presenciales	Permanente	Se revisa la información permanentemente en la WEB y para la elaboración de la Revista Volar.
2.3		Adecuar la pagina WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en pagina web	Jefe Departamento TI	feb-18	La página WEB de SATENA, cuenta con etiquetado, para que los invidentes puedan consultar en los diferentes sistemas de narración.
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	Es una actividad permanente y se encuentra en el siguiente link www.satena.com/interactue/quejas/7
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	Medir los indicadores de servicio esta contemplado en el Contrato Vigente No.115 de 2017 Con la firma Multienlace, sin embargo la OCI, no considera que esta medición prevenga actos de corrupción.
2.6		Ingresar de forma ordenada y correcta la información de las PQRs	Aplicativo PQRs actualizado	Director Comercial Profesional Universitario Oficina Asesora Jurídica	Permanente	Mensualmente la Dirección hace los informes seguimiento a las solicitudes recibidas por los diferentes canales dispuestos por la aerolínea.
2.7		Implementar protocolos de servicio al cliente en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención	Protocolo de servicio actualizado	Jefe de Gestión Comercial	jun-18	No fue elaborado ni implementado
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Mediante capacitaciones de servicio al cliente fortalecer las competencias del personal que atienden directamente a los clientes a través de procesos de cualificación	50% de personal capacitado que atienden directamente a los clientes	Director de Aeropuerto		VER ANEXO No 2
	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	No se tiene control del proceso de selección del personal tercerizado, en razón a que no cumplen con los perfiles requeridos por SATENA. Ej: Profesional para el Area de Pronosticos.

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"**

Vigencia: **2018**

Fecha publicación: **30 DE ENERO DE 2018**

Ajustes: **VERSION 1**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
	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 Líderes de Proceso	Semestral	El instrumento de evaluación de desempeño no hace mediciones de productividad porque no cuenta con objetivos concertados.
	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	Dos (2) Campañas Publicitarias para sensibilizar el código de integridad.
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	Permanentemente	Procedimiento aplicado SAT-P91 "Tratamiento PQRS" V.06
	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	Se hace seguimiento de las PQRS, en el Comité de Producto No Conforme.
	4.3	Revisar y ajustar el manual de participación ciudadana	Manual actualizado de participación ciudadana	Asesor Área de Comunicación Pública	abr-18	No existe Manual de Participación Ciudadana
	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	Permanentemente los asesores de atención al usuario, están revisando la normatividad emitida por la UAEAC para poder dar respuesta a los requerimiento de nuestros usuarios.
	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	Permanentemente	Satena efectúa los procesos de actualización informática en sus sistemas de información y servidores. Permanente.
	4.6	Mantener la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Jefe Control Interno	Permanentemente	Esta política de se encuentra en el Código de Buen Gobierno SAT- D02 y la deben cumplir quienes manejan información relativa a: Proveedores, Clientes, Usuarios, Call Center, Gestión Humana, Salud Ocupacional.
	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	Permanentemente	Existe el Formato SAT-F45 "FORMATO UNICO NACIONAL DE SUGERENCIA E INQUIETUDES V4"., para recepcionar la PQRS
	4.8	Mantener el sistema de asignación de números consecutivos para PQRS	Aplicativo PQRS	Jefe Departamento TI	Permanentemente	SATENA, cuenta con un sistema de información para PQRS, el cual maneja consecutivos irrepetibles para mantener la trazabilidad de cada documento.
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	5.1	Actualizar herramientas para caracterizar los clientes - usuarios	Caracterización de los clientes actualizada	Director Comercial	ene-18	La caracterización de los clientes y usuarios se hizo la última vez en el 2016, y tiene enfoque demografico.
	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	En este periodo no se realizaron evaluaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada	EVALUACION ENE-ABRIL

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"**

Vigencia: **2018**

Fecha publicación: **30 DE ENERO DE 2018**

Ajustes: **VERSION 1**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
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	Se crearon las carpetas para la presentación y almacenamiento de la información de carácter público de manera 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	SATENA cumple con la Ley 1712 del 2014 de transparencia de la información; adicionalmente cuentas con redes sociales como: Facebook, Instagram, Whatsapp, por medio de las cuales los usuarios se comunican. Dentro de la WEB www.satena.com , se encuentra el link para registrar las PQRs
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	SATENA cumple con la Ley 1712 del 2014 de transparencia de la información, la cual se revisa permanentemente y se hacen los ajustes a que haya lugar.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Adecuar la pagina WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente.	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en pagina web	Jefe Departamento TI	feb-18	Funciona para los invidentes
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	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	VER ANEXO No 3
Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	EVALUACION ENE-ABRIL
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	Dos (2) Campañas Publicitarias para sensibilizar el código de integridad.

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"

Vigencia: 2018

Fecha publicación: 30 DE ENERO DE 2018

Ajustes: VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

ANEXO 1- SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRAL -ENERO A ABRIL 2018

RUBRO	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO PRODUCTO	PRODUCTO	CDP (Recursos comprometidos)
B41112	Pasajeros en Tránsito - Endosos	9108	Resarcimientos	\$ 669.080.311
			Alojamiento Pasajeros	\$ 343.946.002
		9109	Caja Menor Quibdó Resarcimientos	\$ 21.600.000
			Caja Menor SJE Resarcimientos	\$ 3.600.000
			Caja Menor SJE Resarcimientos (Abril)	\$ 1.110.000
9194	Reparaciones Pasajeros (Indemnizaciones)	\$ 20.180.000		
B41115	Publicidad y mercadeo	9114	Publicidad y Mercadeo	\$ 1.822.979.469
		9115	Transferencias de Ley	\$ 278.715.016

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"

Vigencia: 2018

Fecha publicación: 30 DE ENERO DE 2018

Ajustes: VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

ANEXO 2- SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRAL -ENERO A ABRIL 2018

CAPACITACIONES 2018			
TEMA	PERSONAL	DICTADA POR	FECHA
LIDERAZGO	COORDINADORES Y SUPERVISORES DE AEROPUERTO	CAFAM	13 JUNIO Y 6 JULIO 2018
SMS	MARCAPASOS	IET SEBASTIAN ROMERO	20-feb-18
ENTRENAMIENTO PERSONAL RAMPA	MARCAPASOS	IET SEBASTIAN ROMERO	21-feb-18
OPERACIONES	MARCAPASOS	OPERACIONES	22-feb-18
CONTROL FAUNA	PERSONAL DE MODULO	SECRETARIA DE AMBIENTE	6-ago-18
MANUAL DE RAMPA Y PROCEDIMIENTOS DE AEROPUERTO	MARCAPASOS	IET SEBASTIAN ROMERO	4-ago
SMS Y PRE	MARCAPASOS	DTO DE SEGURIDAD OPERACIONAL	3-sep
GENERALIDADES DE LA OPERACIÓN	MARCAPASOS	IET SEBASTIAN ROMERO	4-sep
MERCANCIAS PELIGROSAS	MARCAPASOS	ESCUELA EIA	6-sep
PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS EN RAMPA CON LAS AERONAVES	MARCAPASOS	ENTRENAMIENTO TECNICO	7-sep
MANEJO EQUIPO ETAA	MARCAPASOS	T4. GIOVANNY MARTINEZ	7-sep
CURSO SERVICIO AL CLIENTE	FUNCIONARIOS DIRECCIÓN DE AEROPUERTO	SENA	1 AL 31 AGOSTO
SMS Y PRE	PERSONAL DE MODULO	DTO DE SEGURIDAD OPERACIONAL	17,25 Y 26 ABRIL /15 Y 21 MAYO/ 10 DICIEMBRE
ENTRENAMIENTO EN RAMPA	SOLDADOS	DTO DE SEGURIDAD OPERACIONAL/IET VIVIAN PIEDRA	20 Y 23 NOVIEMBRE 2018
MERCANCIAS PELIGOSAS	PERSONAL MODULO	IET VIVIANA PIEDRA	29 Y 30 MAYO, 28 Y 29 JUNIO, 3 AGOSTO
PRICING	PERSONAL DE MODULO	CAROLINA JAIMES	7 Y 8 NOVIEMBRE
PENSUM AEROPUERTO	12 FUNCIONARIOS NUEVOS	COORDINADORES Y SUPERVISORES DE AEROPUERTO	OCTUBRE, DICIEMBRE

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"

Vigencia: 2018

Fecha publicación: 30 DE ENERO DE 2018

Ajustes: VERSION 1

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

ANEXO 3- SEGUIMIENTO PRIMER CUATRIMESTRAL -ENERO A ABRIL 2018

I TRIMESTRE	TOTAL
CONTACTOS	613
FELICITACIONES	6
SUGERENCIAS	7
QUEJAS	41
RECLAMOS	178