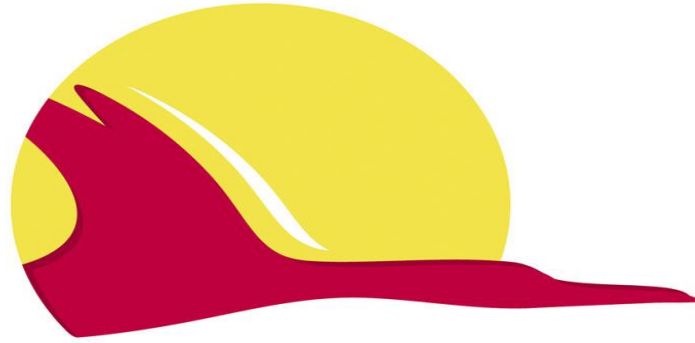


**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES
“SATENA”**

OFICINA DE CONTROL INTERNO



SATENA
ES COLOMBIA

**SATCIN-033
INFORME EJECUTIVO DE EVALUACION**

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS DE LA VIGENCIA 2016

FECHA DE REALIZACION DE LA AUDIENCIA: 25 DE MAYO DE 2017

Bogotá D.C., Mayo 30 de 2017.

INFORME EJECUTIVO

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 Evaluación la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, realizada el día 25 de Mayo de 2017, en una jornada de cuatro horas ininterrumpidas, donde los Directivos, el Vicepresidente de SATENA rindió cuentas a la ciudadanía respecto a la administración de los recursos y sus operaciones, durante la vigencia 2016.

Es la sexta jornada desarrollada mediante un foro virtual abierto al público, desde las 08:00 am a las 12:00 m, en el que se presentaron 18 participaciones. Quienes manifestaron toda clase de inquietudes y comentarios, respecto a la aerolínea estatal que comunica al centro del país con los lugares más remotos de Colombia.

Durante la jornada de rendición de cuentas, el Vicepresidente de la compañía, Coronel Oscar Zuluaga y el Grupo Directivo, respondieron preguntas sobre SATENA y se aclararon varias inquietudes.



Los temas más comentados fueron sobre situaciones administrativas de la aerolínea. Inquietudes aclaradas satisfactoriamente por la Compañía.

La población fue invitada a este foro virtual mediante banner en la página WEB, mensaje preestablecido en el PBX 4238530, Mensaje predeterminado en el Call Center 6052222, correos electrónicos, comunicados a las Agencias Comerciales y demás organizaciones. La jornada transcurrió sin contratiempos y además contó con la presencia, Juan Manuel Restrepo de la Dirección de Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP, Erenelisa Mosquera Asprilla Usuaría Clínica Barraquer, Doly Carretero Clínica Barraquer, Claudia Guasca Periodista de RCN.

Aun cuando, el artículo 50 de la ley 1757 de 2015, exceptúa a las empresas industriales y comerciales del Estado y a las Sociedades de Economía Mixta de la obligación de adelantar la Audiencia de Rendición de Cuentas, en razón de sus actividades comerciales que están en permanente competencia con el sector privado, no obstante, dicha práctica materializa los valores empresariales que profesamos y que guían el accionar y el comportamiento de todos los colaboradores de la organización, estos son: Honestidad, Cumplimiento, Respeto y Confianza; razón por la cual, para SATENA es grato presentar a nuestros usuarios y a la ciudadanía en general, el Informe de Gestión y Resultados, como parte integral de una estrategia que pretende comunicar abiertamente la forma como se conduce la aerolínea y cuál ha sido su aporte al desarrollo social del país.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, SATENA a través de la página web www.satena.com, informó que el día 25 de mayo del año en curso, mediante la modalidad de foro virtual, se llevaría a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas, en la cual se daría a conocer el informe de gestión concerniente a la vigencia 2016.

La participación de la comunidad en la Audiencia Pública se resume en los siguientes temas así:

TEMAS TRATADOS DURANTE EL FORO VIRTUAL	No. DE ORDEN DE LA INTERVENCION	CANTIDAD DE PARTICIPACIONES SOBRE EL MISMO TEMA
1. Solicitud de información de los costos de mantenimiento, manejo financiero de la empresa	1,3,12,13,16	5
1. Planes para modernizar la flota	2	1
2. Solicitud de mejora laboral	4	1
3. Felicitación; ¿Indagación de como SATENA salió de la crisis?	5,9	2
4. Pregunta sobre la transmisión de la Audiencia Pública.	6	1
5. Manejo y control de la contratación	7	1
6. Inquietud sobre el poco tiempo para pagar una reserva.	8	1
7. Inquietudes frente a la competencia de un funcionario	10,14	2
8. Pregunta sobre los avances tecnológicos con que cuenta SATENA.	11	1
9. Felicitaciones a la Aerolínea por la publicidad por dar a conocer a Colombia y por fortalecer el turismo en las regiones	15,17	2
10. Pregunta porque los cargos directivos están ocupados por Militares.	18	1

Dentro de los detalles de la audiencia pública para la Rendición de Cuentas de la vigencia 2016 y de acuerdo a lo registrado en web de la Entidad, se puede apreciar la fecha, hora, nombre, email, las preguntas y respuestas interactuadas entre SATENA y los participantes, como se muestra en el anexo.



CONCLUSIONES:

- I. SATENA, cumplió lo establecido por el Gobierno Nacional, al realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas mediante un foro virtual abierto al público, dando respuesta a las 18 intervenciones que presentaron los asistentes virtuales. A pesar de que en la Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”. Contempla en el “**Art. 50. Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía.** *Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.*

La 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.

Parágrafo. *Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. 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”.

- II. La realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas mediante foro virtual son un mecanismo que le permite a la Entidad cumplir no solo con la política Democratización de la Administración Pública, si no que permite atender los principios administrativos de economía, celeridad y efectividad, toda vez que se optimizan recursos y se aprovecha mejor el tiempo de la Alta Dirección de la Entidad.
- III. Se atenderán las recomendaciones realizadas por el asesor del DAFP, para la próxima Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



JUDITH IZQUIERDO DIAZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Participaciones de la ciudadanía.

Señores y señoras buenos días, en nombre de todos los que hacemos parte de La Aerolínea de la Paz, damos la bienvenida a todos los que harán parte de nuestra Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la Vigencia 2016, espacio que nos permitirá tratar los temas concernientes al informe de gestión 2016, con base en las recomendaciones recibidas.

Como presidente de SATENA, me siento orgulloso de pertenecer a una compañía que ha llevado siempre como bandera la misión que nos fue encomendada en 1962 de prestar los: *“Servicios Aéreos a Territorios Nacionales”*, honor que tengo la fortuna de compartir con ustedes hoy como Presidente de SATENA en nuestro cumpleaños número 55. Hoy más que nunca SATENA se dispone a su SERVICIO, con el apoyo del Gobierno Nacional el cual, gracias a los resultados obtenidos en el 2016, está más que convencido de la importancia que tiene la empresa para el país y de las grandes oportunidades que existen en lo que se ha denominado el “servicio aéreo esencial”. Deseo manifestarles que, durante este proceso de 55 años, los ojos de la aerolínea se han alineado en servir a quienes más nos necesitan, aquellos lugares apartados donde nadie más vuela. Por esta razón cada vez que usted decide volar en la única aerolínea 100% colombiana, está contribuyendo a construir otros 55 años de SERVICIO, integración y crecimiento, que serán la punta de lanza para establecer la política de servicios aéreos esenciales que busca y necesita el país.

Damos por abierto este espacio al público interno y externo para interactuar con la ciudadanía y así compartir con ustedes de primera mano todos los procesos que se desarrollaron en el año 2016 para el sostenimiento, crecimiento y avance de la compañía, de igual manera estamos atentos a recibir sus opiniones y comentarios en pro de la mejora de los procesos internos para el desarrollo de nuevas estrategias comerciales que nos

permitan prestar un mejor servicio de transporte aéreo a los ciudadanos y obtener mejores resultados para el futuro.

A continuación podrá consultar la presentación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2016

Aun cuando, el artículo 50 de la ley 1757, exceptúa a las empresas industriales y comerciales del Estado y a las **sociedades de economía mixta** de la obligación de adelantar la Audiencia de Rendición de Cuentas, en razón de sus actividades comerciales que están en permanente competencia con el sector privado, no obstante, dicha práctica materializa los valores empresariales que profesamos y que guían el accionar y el comportamiento de todos los colaboradores de la organización, estos son: Honestidad, Cumplimiento, Respeto y Confianza; razón por la cual, para **SATENA** es grato presentar a nuestros usuarios y a la ciudadanía en general, el Informe de Gestión y Resultados, como parte integral de una estrategia que pretende comunicar abiertamente la forma como se conduce la aerolínea y cuál ha sido su aporte al desarrollo social del país.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, SATENA a través de su página web, informó que el día 25 de mayo del año en curso, mediante la modalidad de foro virtual, se llevaría a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la cual se daría a conocer el informe de gestión concerniente a la vigencia 2016.

Siendo las 12:00 horas, damos por terminada esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2016, queremos agradecerles a todos aquellos que participaron en ella, para nosotros es de suma importancia conocer que percepción tienen los ciudadanos de nuestra compañía, así mismo nos comprometemos a seguir contribuyendo con el desarrollo de las regiones más apartadas de Colombia y mejorar su conectividad, brindando siempre los mejores servicios y beneficios a la comunidad.

Las conclusiones que esta Audiencia ha generado serán publicadas en los términos de ley en la página web www.satena.com

Gracias por permitirnos servirle y por seguir contando con su preferencia

Cordialmente,

Mayor General FAC Pedro Ignacio Lozano Quinche

Presidente

SATENA es Colombia

Comentarios

1.- Quiero saber por qué ustedes gastan la mayor parte de su presupuesto en el mantenimiento de las aeronaves?

Respetado(a) Señor(a): Carlos Galindo Comedidamente le informamos que para el presupuesto del año 2016, el monto asignado para el mantenimiento de las aeronaves de SATENA fue del 37.2% del total, el cual se vio afectado por el diferencial cambiario de los años 2015 y 2016, sin embargo, manifestamos que la seguridad no es negociable, por tanto, continuaremos haciendo los esfuerzos pertinentes con el objeto de garantizar la seguridad de la operación y por ende la integridad de nuestros pasajeros y tripulantes, logrando unos

índices de seguridad operacional y de cumplimiento, que nos han llevado a mejorar la percepción en la satisfacción del servicio que prestamos. Así mismo, según las estadísticas de la Aeronáutica Civil, en la actualidad, nos ubicamos en el tercer puesto de cumplimiento en el contexto nacional. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

2- Cuáles son sus planes para modernizar la flota?

Respetado(a) Señor(a): Alberto Medina A 31 de diciembre de 2015, SATENA culminó el proceso de sustitución de flota, conforme al plan de negocios establecido, incorporando en el año 2014 dos (2) aeronaves Y12 donadas por el gobierno Chino y en el 2015, cuatro (4) aeronaves ATR42-600 bajo la modalidad de leasing operacional. Durante la vigencia del 2016 y la del 2017, se viene desarrollando un estudio para determinar el tipo de aeronave de 19 sillitas, que se ajuste a las condiciones de la operación de integración entre los centros de desarrollo y los lugares más apartados del territorio nacional, en cumplimiento del servicio social que siempre nos ha caracterizado y del ejercicio de la soberanía nacional. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

3-Cuando van a tener tarifas competitivas, ustedes son los más costosos, abusan porque nadie más va donde vuelan

Respetado(a) Señor(a): Martha Rodríguez Las tarifas de los tiquetes se fijan con base en los costos de la operación y éstos dependen, primero del tipo de aeronave y número de sillitas instaladas, el cual se determina con fundamento en la infraestructura aeronáutica y aeroportuaria instalada en el origen y en el destino, en el tiempo de vuelo, la demanda del mercado. Por otro lado, los mercados a los que SATENA vuela como único operador, son mercados donde la demanda no es suficiente para estructurar una operación rentable y continua, de igual forma la infraestructura de estos aeropuertos limita a la aerolínea, en cuestiones como altos costos de combustible, operación diurna únicamente y pistas de aterrizaje que sólo permiten operar aeronaves tipo turbohélice y rutas de gran distancia en kilómetros, generando que los costos operacionales sean altos y deban distribuirse en aeronaves con capacidad de 50 sillitas o menos. Si la demanda fuera mayor, sería posible distribuir todos estos costos en una mayor cantidad de sillitas. Sin embargo para el 2017, SATENA está realizando esfuerzos reduciendo las tarifas en destinos únicos de hasta un 30%, y generando productos con tarifas especiales para pasajeros que hayan nacido en estas regiones. A futuro se esperan mayores esfuerzos en tarifa acompañados de un mayor número de sillitas en estos destinos con el fin de hacer más eficientes estas rutas y ser verdaderamente competitivas, con el apoyo del Gobierno Nacional. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

4.-Quiero saber cuándo nos van a mejorar la situación laboral a los trabajadores, solo se les ve El Progreso a ustedes los directivos.

Respetado(a) Señor(a): Anónimo Buen día, gracias al esfuerzo y la optimización de recursos por parte de la organización se logró un incremento salarial a partir del mes de enero de 2017 superior al IPC, para todas las personas que integran la familia SATENA y una nivelación superior para los salarios más bajos de la empresa. Cabe resaltar que en este momento la aerolínea, ha logrado tener salarios competitivos en el mercado aeronáutico, que nos convierten en una referencia del sector. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

5.-Buenos días, quiero felicitar a los directivo de esta empresa, por su esfuerzo para salir delante en el transcurso del año 2016, no fue un año fácil para muchas pero sin duda alguna fue muy difícil para esta aerolínea. Por lo anterior quiero preguntar a que le atribuyen el haber salido de la crisis, nivelar las finanzas y sin embargo seguir teniendo una recordación positiva de la empresa entre los Colombianos? gracias.

Respetado(a) Señor(a): Miguel Mendoza Agradecemos infinitamente la amabilidad de sus comentarios sobre nuestra empresa. Las mejoras se deben al trabajo y compromiso de todos los empleados de SATENA. Dentro de las acciones más representativas está la reducción en tres aeronaves de la flota ATR, lo cual permitió la optimización de las horas de vuelo tanto de las aeronaves como de los tripulantes, pasando de una operación de sólo doce horas, a una de 20 horas al día, lo que conllevó a una reducción del costo fijo que, aunado a una estrategia comercial, permitió aumentar el índice de ocupación y por ende el nivel de ingresos de la empres

6.- ¿Buen día, En que momento inician la transmisión y la presentación del informe de gestión? Gracias

Respetado(a) Señor(a): Pedro Hernández Buen día, la trasmisión se está realizando a través de este foro virtual desde las 08:00 hasta las 12:00, no se tiene previsto trasmisión en video. Respecto del informe de gestión está publicado en este enlace [Gracias por acompañarnos en este foro virtual.](#)

7.-Quien maneja el contrato de los repuestos allá y cuáles son los controles que tienen establecidos para dicho tema?

Respetado(a) Señor(a): Carolina Vallejo Conforme a lo establecido en el Artículo 5 de la Ley 1427 de 2010, el régimen de contratación de SATENA en su condición de sociedad de economía mixta, corresponde al Derecho Privado; para tal efecto, la empresa adoptó su Manual de Contratación en el cual se establecen los principios de la actividad contractual, así como las reglas, modalidades de selección de contratistas y procedimientos aplicables para tal efecto. Consecuente con lo anterior y en el caso específico de su consulta, cuando se trata de la adquisición de partes y componentes aeronáuticos, SATENA tiene dispuestas las modalidades establecidas en el referido manual (entiéndase contratos con formalidades plenas) centralizado en el Área de Contratos y las dispuestas a través del procedimiento de cartas de aceptación, aplicable según la urgencia de la atención de la necesidad aplicable por parte de la Dirección Técnica de la entidad. Con todo, en cualquier modalidad de contratación aplicada para la satisfacción de estas necesidades, se designa un supervisor quien es el responsable de garantizar la correcta ejecución del mismo y la consecuente satisfacción de la necesidad. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

8.-Buenas tardes, y muchas gracias por darnos participación. Hay un tema que siempre me deja inconforme y es el poco tiempo que nos dan para pagar una reserva, dos horas, tres horas es muy poco tiempo, pienso que dos días sería un tiempo prudencial y justo....y amigable. Debo reconocer que últimamente, es mucho más fácil comunicarse con ustedes, la respuesta es rápida....es un aspecto muy positivo, antes era muy complicado y tenias que pasar mucho tiempo al teléfono... Me gustaría

que piensan en implementar una frecuencia de vuelo, Ipiales -Medellin, directo, sin escalas. pienso que daría excelente resultado, conozco algunas personas que viajarían con mayor frecuencia Medellin-Ipiales/ Ipiales-Medellin, si existiera esta posibilidad de viaje directo....

Respetado(a) Señor(a): Miryam L. Corrales A. Agradecemos sus comentarios y respecto de su pregunta nos permitimos manifestarle que el plazo de compra depende de las condiciones por familia tarifaria, la cual va desde 72 horas (Familia Flexi-menos restrictiva), 48 horas (Familia Econo), 36 horas (Familia Promo) y finalmente hasta 4 horas (Familia Super Promo- más restrictiva), teniendo en cuenta que cuando se realiza la reserva, dentro de las 24 horas previa a la salida del vuelo el plazo es de cuatro horas para cualquier familia tarifaria. Para las tarifas de reacción, el plazo de emisión es inmediato dada las características particulares de estas tarifas. Es importante mencionar que estos plazos permiten a la aerolínea mantener una mayor optimización de la utilización de sus sillas según la demanda, reduciendo el porcentaje de sillas reservadas sin emitir, logrando ofertar nuevamente estas sillas a pasajeros que requieran el servicio de transporte aéreo a los destinos a los cuales opera SATENA. Con respecto a "Me gustaría que piensan en implementar una frecuencia de vuelo, Ipiales -Medellín, directo, sin escalas", nos permitimos informar que en los últimos 12 meses SATENA ha aumentado significativamente su oferta de vuelos desde y hacia la ciudad de Ipiales, al momento existen vuelos desde diferentes destinos como son: Bogotá, Cali, y Puerto Asís, llegando al aeropuerto San Luis de Ipiales, conformando una red de rutas sólida y diversa. Conforme a esto SATENA se encuentra completamente alineada con la necesidad de transporte aéreo en el sur del departamento de Nariño, y conforme estas nuevas rutas y frecuencias tengan una mayor acogida en temas de demanda de pasajeros se contemplarán nuevas opciones de mercado y con todo gusto se tendrán en cuenta las recomendaciones que usted nos hace. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

9.-Buenos días empresa del aire: Informe de Gestión es el tema de este foro, buen tema, abierto si... pero bueno. de esto quisiera hacer varias preguntas y observaciones. 1. El año 2016 fue un año difícil para muchos empresarios, por varios motivos. La demostración que ustedes dan hoy con vida aun dentro del negocio aéreo, da esperanzas a todo un pueblo, entonces lanzo mi primera pregunta. ¿por que tan corto tiempo a la difusión de este espacio? 2. SATENA tienen los precios mas costosos del mercado de los aires, sin embargo veo ustedes son la única aerolínea que por medio de sus publicidad han logrado dar competitividad y promocionar esos hermosos destinos Colombianos que nadie conoce que solo ustedes vuelan. Tienen programas y planes de fidelización que no solo busca incrementar las cuentas de la aerolínea sino también hacer labor social a través de ella. aca va mi segunda pregunta ¿por que la aerolínea no combate radicalmente los malos comentarios de sus precios, con todo lo que viene adherido a ellos y algunos colombianos ¿no ve? 3. Mis felicitaciones a todo su equipo (fijos y no fijos, contratistas, proveedores, funcionarios altos medios y bajos) todos ponen un grano de arena para SATENA sea hoy por hoy la aerolínea de COLOMBIA para los COLOMBIANOS.

Respetado(a) Señor(a): Alvaro Jose Bermuth El tiempo de difusión de la convocatoria para nuestra rendición de cuentas, está dentro de los parámetros establecidos por la Ley. En cuanto a combatir los comentarios de los precios, manifestamos que la aerolínea cuenta con una estrategia comercial en redes sociales y otros canales que busca sensibilizar a nuestros clientes y usuarios sobre los beneficios que genera la compra anticipada por la

Web y demás canales de distribución comercial, la planeación del viaje y la promoción a lugares únicos. Es importante resaltar que en el último año hemos podido ofrecer mejores tarifas, que se reflejan en precios más bajos para nuestros usuarios. Gracias por las felicitaciones, trabajamos para mejorar y nos sentimos muy honrados por sus palabras y reconocimiento. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

10.-Buenos días, Quisiera saber que planes están implementando para el Mejoramiento en la prestación del servicio al cliente, es increíble que la jefe de esa Área la señora Juana Castro no sepa donde esta parada y no sepa cual es el procedimiento en ciertos casos, particularmente he llamado varias veces a esa oficina y la actitud se la señora no esta enfocada a la atención al usuario y nunca sabe nada, pasa la Llamada a otros funcionarios quienes si me resuelven las dudas, adicional esa señora es un ogro y jamás contesta de buena forma. Lastima que la imagen de tan prestigiosa empresa se vea manchada por una funcionaria que no sabe donde esta parada. La atención al usuario debe ser primordial.

Respetado(a) Señor(a): Silvia Cárdenas Buenos días: Agradecemos presentar su comentario. Dentro de las políticas de desarrollo administrativo, SATENA propende por el mejoramiento continuo y el área de Servicio al Cliente no es ajena a ésta. Los indicadores de gestión han demostrado que SATENA, se preocupa por sus clientes y usuarios, por lo que dentro de los mecanismos aplicados encontramos que la percepción de nuestros clientes ha venido mejorando, pasamos del 3.4/5 al 4.2/5. Igualmente los procedimientos que desarrolla la compañía están basados en la normatividad legal vigente existente en la materia; por lo que cualquier funcionario del Area de Servicio al Cliente se encuentra en la posibilidad de dar respuestas claras y oportunas. Sin embargo acogemos sus comentarios y efectuaremos las verificaciones internas. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

11.- Buenos días: pasados algunos días todo el planeta se vio afectado por un ataque cibernético, de grandes magnitudes. Quiero saber cuales son los procesos y avances tecnológicos de la aerolínea en el 2016 para haber resistido este ataque no haberse visto afectada. Sus canales virtuales son muy estables, a comparación de otras aerolíneas colombianas y extranjeras, que tienen mas recordación pero que sin duda alguna al ver que no carga sus tarifas, sus apps o sus site web ¿dejan mucho que desear? ¿consideran ustedes que la seguridad que ustedes transmiten en estos canales tiene que ver con que compremos tiquetes tan costosos?

Respetado(a) Señor(a): Carlos Forero Martínez Si bien la inversión en tecnología, ha sido importante en los últimos años, este tema no tiene un impacto considerable en el costo de los tiquetes, por el contrario, los tiquetes adquiridos a través de los canales virtuales son más económicos, no obstante, existen 2 factores que afectan la estructura de costo de SATENA y por ende el valor de los tiquetes, el primero es la devaluación del peso frente al dólar, cuando el 100% de nuestros recaudos son en pesos y el 47% de los gastos en dólares, segundo son las limitaciones en infraestructura y la relativa baja demanda que existe en las rutas donde SATENA opera como único operador. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

12.- Leí en el periódico un comentario sobre las malas finanzas de la Aerolínea SATENA. Las empresas del estado no son bien administradas y se quiebran, solo sobreviven si cada año tienen más ingresos y menos egresos. Mis preguntas: - Financieramente en la vigencia tuvieron más o menos ingresos que en la anterior? - Financieramente en la vigencia disminuyeron, si o no, los egresos que en la anterior? Si no bajan los egresos y no suben los ingresos, es mal presagio y tienen que pedir plata al gobierno para que los sostenga como a las EPS y otros organismos que han quebrado

Respetado(a) Señor(a): Andrés González Con respecto a sus tres preguntas, procederemos a responderlas de las siguientes respuestas: Primera, SATENA en la vigencia de 2015 generó ingreso por valor de \$226.635 millones y en el 2016 por valor de \$255.807 millones, evidenciando un aumento en los ingresos del 12%, generando impacto positivo en los estados financieros del 2016. Segunda, SATENA ha realizado diversas acciones tendientes a la optimización de recursos y acciones, los cuales han permitido disminuir tanto costos de operación como gastos, que se han visto reflejados en la disminución de combustibles, seguros, mantenimiento y reparaciones entre otros, resultado de diversas renegociaciones de contratos que representaron una disminución del 16% en estos conceptos en las vigencias 2015 y 2016. Ter Tercera, SATENA S.A. es la única aerolínea estatal que tiene la obligación de hacer presencia en aquellas regiones donde por cuestiones geográficas, de orden público y de pobreza, no llega ningún otro operador y es la forma en que el Estado refleja su presencia en desarrollo y cumplimiento de sus fines y objetivos, cumpliendo una labor de vital importancia en la generación de desarrollo económico y social de las regiones atendidas, integrándolas con los principales centros económicos del país. El Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y del Ministerio de Defensa Nacional; y con el objetivo de compensar el servicio aéreo esencial prestado por SATENA S.A. en las rutas sociales únicas del país, ha permitido que se reciban subvenciones en el 2016 para apoyar económicamente la pérdida que resulta de operar en estos lugares. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

13.-Leí en el periódico un comentario sobre las malas finanzas de la Aerolínea SATENA. Las empresas del estado no son bien administradas y se quiebran, solo sobreviven si cada año tienen más ingresos y menos egresos. Mis preguntas: - Financieramente en la vigencia tuvieron más o menos ingresos que en la anterior? - Financieramente en la vigencia disminuyeron, si o no, los egresos que en la anterior? Si no bajan los egresos y no suben los ingresos, es mal presagio y tienen que pedir plata al gobierno para que los sostenga como a las EPS y otros organismos que han quebrado

Respetado(a) Señor(a): Andrés González En atención a sus tres preguntas, procederemos a dar respuesta a cada una de ellas así: Primera, SATENA en la vigencia de 2015 generó ingreso por valor de \$226.635 millones y en el 2016 por valor de \$255.807 millones, evidenciando un aumento en los ingresos del 12%, generando impacto positivo en los estados financieros del 2016. Segunda, SATENA ha realizado diversas acciones tendientes a la optimización de recursos y acciones, los cuales han permitido disminuir tanto costos de operación como gastos, que se han visto reflejados en la disminución de combustibles, seguros, mantenimiento y reparaciones entre otros, resultado de diversas renegociaciones de contratos que representaron una disminución del 16% en estos conceptos en las vigencias 2015 y 2016. Ter Tercera, SATENA S.A. es la única aerolínea estatal que tiene la obligación de hacer presencia en aquellas regiones donde por cuestiones geográficas, de

orden público y de pobreza, no llega ningún otro operador y es la forma en que el Estado refleja su presencia en desarrollo y cumplimiento de sus fines y objetivos, cumpliendo una labor de vital importancia en la generación de desarrollo económico y social de las regiones atendidas, integrándolas con los principales centros económicos del país. El Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y del Ministerio de Defensa Nacional; y con el objetivo de compensar el servicio aéreo esencial prestado por SATENA S.A. en las rutas sociales únicas del país, ha permitido que se reciban subvenciones en el 2016 para apoyar económicamente la pérdida que resulta de operar en estos lugares. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

14.-Buenos días, Quiero presentar mi inconformismo con la jefe de la oficina de servicio al cliente, déjame decirles a los directivos, al General o a quien realmente le interese la empresa, que la señora Juana Borrero Castro es una señora descortés, no sabe nada de atención al usuario, ni siquiera se le nota el buen tono a sus empleados, las veces que me he comunicado con esa oficina me ha contestado esa señora, en un tono altivo creyéndose la dueña de la empresa y cuando se le hace alguna pregunta, lo único que hace es pasarme a otra persona que pueda resolver mis inquietudes, que es esto, luego no se supone que para llegar hacer jefe debe saber de todos los temas a tratar. Qué vergüenza que la cara de la empresa sea por personas no idóneas para el cargo, que tristeza que la aerolínea del estado contrate a cualquier títere, le quiero dejar claro que ustedes como empresa viven de nosotros los clientes y sus empleados devengan salarios gracias a nosotros como para que recibamos un mal trato ir parte de ellos.

Respetado(a) Señor(a): Andres Forero Buenos días, gracias por hacernos saber su inconformismo. La compañía tiene establecido dentro de las políticas de Talento Humano, la aplicación de principios y valores, que hacen que nuestra empresa preste el mejor servicio. Adicionalmente cuenta para la incorporación del personal con procesos de selección y en el transcurso de su desarrollo mecanismos de evaluación. Haremos la revisión pertinente del caso que Usted expone. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

15.- Buenos días: SATENA debería tener mas espacio en el aeropuerto el Dorado, que Avianca, Lan etc..., con esas hermosas fotos de Colombia que ustedes publican en esta pagina, con publicidad de la Revista Volar, (hermosa publicidad) tienen para hacer frente y presencia destacada en el aeropuerto. Tienen precios altos, pero para mi son justos, porque llevarnos a conocer paraísos no tiene precio; hacer visibles y comunicarle al mudo que esos paraísos existen y están en nuestra Colombia no tiene precio; SATENA mas que la aerolínea de la paz es la aerolínea de Colombia me uno al HT #SATENA es #COLOMBIA. Una humilde observación, mas que pregunta. Att, Una eterna enamorada de mi país.

Respetado(a) Señor(a): MARTHA LUCIA MORENO ACEVEDO Gracias por las felicitaciones, trabajamos para mejorar y nos sentimos muy honrados por sus palabras y reconocimiento. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

16.- Buenos días: Soy profesional e publicidad y mercadeo, seguidor de todos sus medios, porque? porque son muy inteligentes sus campañas para lograr que se compren tiquetes tan caros. Sus artes publicitarias muy buenas y hablan solas con lo que persuade tremendamente al cliente/comprador. Seria una lastima saber que

todo lo que recaudan en línea comercialmente hablando, se lo roban en el gobierno, o se va a un barril sin fondo. Lastima por que? porque esta aerolínea tiene un gran potencial, no solo por el país al que le debe su éxito, si no también a la creatividad y compromiso se ve utilizan para VENDER. Mi pregunta: cuanto vendieron en total en el 2016? como invirtieron los ingresos y las ganancias de ejercicio

Respetado(a) Señor(a): Pablo Montejo Para la vigencia del 2016, SATENA tuvo ingresos por valor de \$255.807 millones, evidenciando un aumento del 12%, generando impacto positivo en los estados financieros del 2016. Como resultado del ejercicio, hubo una reducción significativa de la pérdida, con respecto al año 2015, la cual fue de \$-309 millones. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

17.-Buenos días: ¿Que hizo SATENA para fortalecer y potencializar el turismo en el país en 2016 y actualmente?

Respetado(a) Señor(a): PATRICIA MILENA PANTOJA A través de los años y particularmente en el 2016, de la mano del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, de Procolombia, Marca País, Fontur y otros aliados del sector turístico como las Agencias de Viajes, SATENA ha fortalecido su operación y particularmente en el año anterior incrementamos nuestra oferta de sillas a destinos únicos en un 6.2%, además brindamos tarifas de empaquetamiento para el diseño y creación de paquetes turísticos y apoyando el programa Tarjeta Joven con descuentos especiales hasta del 20% para los tarjetahabientes. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.

18.-Buenos Días, gracias por brindarnos este espacio y darnos a conocer los trabajos que realiza esta entidad por el país, me gustaría realizar algunas preguntas. Porque el tiempo de socialización de esta audiencia fue tan corto y tan repentinamente. Porque se eliminó una de las preguntas que realizaron en este foro, se evidencia que pasan de la pregunta 3 a la 5, esconden algo en esa pregunta. Porque la mayoría de cargos directivos de la entidad están a cargo de personal militar, este personal en algunos casos no tiene la idoneidad en sus tareas y todo lo realizan por cumplir una orden, se evidencia que existen más jefes que líderes.

Respetado(a) Señor(a): Camilo Montenegro Queremos precisar que la Audiencia de Rendición de Cuentas contó con los tiempos y procedimientos establecidos por los lineamientos del DAFP. Además, que SATENA, dentro de la planeación de sus actividades tenía programada la actividad, que contó con un cronograma de ejecución riguroso. Con respecto a que la mayoría de los cargos directivos se encuentran ocupados por personal militar, se debe a que la compañía es operada y administrada por la Fuerza Aérea Colombiana. Sin embargo, es claro que este personal cuenta con las condiciones, competencias e idoneidad para desempeñarlos, requisitos que se encuentran documentados dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Con respecto a la respuesta de la pregunta número 4, nos permitimos informar que presentamos una falla técnica que ya fue solucionada y en estos momentos ya puede ser consultada. Gracias por acompañarnos en este foro virtual.