



Servicio Aéreo a Territorios Nacionales. (SATENA)



FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL

- Sensibilización cultural para los funcionarios.
- Divulgación del plan de acción y de los objetivos estratégicos.
- Reuniones periódicas para la revisión de objetivos, planes y programas institucionales.
- Se mejoró el seguimiento y control a contratos.
- Se realizó renegociación con proveedores.

DEFENSA JURÍDICA

- Presentación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, ante la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado – ANDJE y socializada al interior de la Compañía.
- Se gestionaron de manera permanente los procesos judiciales, realizando su revisión de forma personal tres (3) veces a la semana ante los despachos judiciales.
- Se administró el aplicativo EKOGUI de manera cotidiana cada trámite procesal; el soporte de esta gestión, se remite de manera mensual mediante informe a la Dirección Financiera de SATENA, para el control presupuestal.



TALENTO HUMANO

- Revisión del manual de funciones indicando las competencias para cada uno de los perfiles de acuerdo a su nivel y funciones.
- Realización de curso de lenguaje claro.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- Al respecto se indica que SATENA no genera trámites; comercializa servicios de Transporte de Pasajeros, Correo y Carga, estos se encuentran registrados y actualizados en el SUIT y el portal GOV.CO.
(Acta No.05 de fecha 5 de agosto de 2016, con MDN, MINTIC y DAFP en donde se concluye que SATENA no genera trámites.
- Pendiente establecer reunión con el Departamento Administrativo de la Función Pública para tratar el puntaje obtenido.



CONTROL INTERNO



- Revisión del procedimiento interno sobre Gestión del Riesgo y articularlo con las disposiciones legales vigentes.
- Realización de actividades de monitoreo y verificación sobre la gestión del riesgo.
- Revisión e integración de las funciones de varios comités, darle más relevancia al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Desarrollo de un nuevo portal web in house, para asegurar que la información organizacional y del SCI sea accesible, clara, oportuna, confiable e íntegra.



GESTIÓN DOCUMENTAL

- Actualización documentos, PINAR, Plan de Gestión documental , TDR, documentos electrónicos.
- Mejoras en proceso de organización del archivo y almacén.
- Se esta trabajando en la documentación y almacenamiento de los archivos electrónicos.



GOBIERNO DIGITAL Y SEGURIDAD DIGITAL

- Página web propia que conllevó a cambios estructurales.
- Auditoría de la procuraduría de ITA para la revisión de la página que permite establecer un plan de mejora
- Se está trabajando en los criterios de Gobierno Digital.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA



SATENA: dispuso de los siguientes medios para mantener informados a los usuarios sobre el servicio que se presta: por medio de línea celular, línea fija, email, whatsapp, línea celular donde atiende directamente el presidente de SATENA y por medio de la página Web.

Además, se dispuso de diferentes canales de comunicación para la atención y participación de cada uno de los ciudadanos, como son las Redes Sociales, Contact Center, Oficina de Atención al Usuario, Puntos Propios, Agencias Comercial y demás medios para tal fin.

Realización de encuesta de percepción de los clientes y plan de mejora para atacar las inconformidades. Sin embargo hay muchos clientes que no participan.



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Se está desarrollando programa para el entrenamiento y capacitación de los funcionarios. Así mismo, en los repositorios de información y documentación de los procesos.
- Se está trabajando en Alianzas con entes como el SENA para la capacitación del personal.



INTEGRIDAD

CAMBIO CULTURAL: Divulgación y sensibilización los valores y principios de la organización , incorporación en la inducción general de la Aerolínea.

Actualmente se está trabajando en lo concerniente a los conflictos de interés.