



**MANUAL Y PROTOCOLO
DE SERVICIO AL CLIENTE**

CÓDIGO: SAT-M87


A PARTIR DE: 16/03/2021

VERSIÓN: 02

PÁG.: 1/33



**MANUAL Y PROTOCOLO
DE SERVICIO AL CLIENTE**

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 2/33

CONTROL DE CAMBIOS

La hoja de Registro de Actualizaciones debe permanecer en este manual. Una vez se reciban las revisiones, enuncie las páginas revisadas en el manual y registre el número de la revisión, fecha de la revisión, el nombre de la persona que efectúa la actualización, y la justificación que amerita la actualización, en las casillas correspondientes para tal fin. Esta forma debe ser llenada con el fin de establecer un control de cambios.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORADO POR	REVISADO POR
01	17-JUN-2020	Versión original	TC. Henry Giouvanny Bombiela Ortiz	Oscar David Unás
02	16-MAR-2021	Modificación del Objetivo del Manual Cambio de Política de calidad a Política de Servicio al Cliente.	TC. Henry Giouvanny Bombiela Ortiz	Oscar David Unás

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
OBJETIVO.....	6
ALCANCE.....	6
CAPÍTULO 1.....	7
ASPECTOS GENERALES.....	7
1.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE.....	7
1.2 GRUPOS DE INTERÉS	7
1.3 PRINCIPIOS DEL SERVICIO.....	8
ETAPAS DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	9
2.1 APERTURA DEL SERVICIO.....	9
2.2 ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN.....	9
2.3 INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN	9
2.4 LENGUAJE CLARO Y SENCILLO	9
2.5 CORDIALIDAD EN LA COMUNICACIÓN	9
2.6 RETROALIMENTAR LAS SOLUCIONES BRINDADAS.....	9
CAPÍTULO 3.....	10
NUESTRO COMPROMISO CON EL CLIENTE	10
3.1 INFORMAR LAS TARIFAS MAS BAJAS DISPONIBLES	10
3.2 NOTIFICAR RETRASOS, CANCELACIONES Y DESVÍOS	10
3.3 ENTREGAR EL EQUIPAJE A TIEMPO.....	10
3.4 REEMBOLSOS DE TIQUETES AÉREOS.....	10
3.5 AVISAR OPORTUNAMENTE A LOS CLIENTES LOS CAMBIOS DE ITINERARIO... 11	
3.6 BRINDAR PRONTA RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES	12
3.7 MITIGAR LAS MOLESTIAS DE LOS CLIENTES	12
CAPÍTULO 4.....	13
CANALES DE INTERACCIÓN.....	13
4.1 CANAL PRESENCIAL.....	13
4.2 CANAL TELEFÓNICO	13
4.3 CANAL ELECTRÓNICO	13
CAPÍTULO 5.....	14
FUNCIONES GENERALES DE SERVICIO AL CLIENTE	14
5.1 CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	14
5.2 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
5.3 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	14
CAPÍTULO 6.....	15
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL	15
6.1 OFICINAS Y PUNTOS DIRECTOS.....	15
6.2 AEROPUERTOS.....	15
6.3 VENTANILLA PARA LA RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA	16
CAPÍTULO 7.....	17
PROTOCOLOS DE ATENCION PARA EL CANAL TELEFÓNICO	17
7.1 POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	17
7.2 NORMAS GENERALES.....	17
7.3 NORMAS DE CORTESÍA	17

CAPÍTULO 8.....	18
PROTOSCOLOS DE ATENCIÓN PARA CANALES ELECTRÓNICOS	18
8.1 ATENCIÓN PORTAL WEB	18
8.2 ASESORÍA VIRTUAL.....	18
8.3 ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO	19
CAPÍTULO 9.....	20
PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES	20
9.1 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA	20
9.2 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD VISUAL.....	20
9.3 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD FÍSICA.....	21
9.4 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA.....	21
9.5 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA MENTAL.....	21
9.6 PASAJEROS QUE REQUIEREN OXÍGENO DURANTE EL VUELO	21
9.7 BALAS DE OXÍGENO.....	22
CAPÍTULO 10.....	23
PERROS EN SERVICIO.....	23
10.1 CLASES DE PERROS	23
10.2 REQUISITOS.....	23
CAPÍTULO 11.....	24
ATENCIÓN A MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO	24
11.1 CON PERIODO DE GESTACIÓN MENOR A 30 SEMANAS (6 MESES).....	24
11.2 CON PERIODO DE GESTACIÓN MAYOR A 30 SEMANAS (7 MESES).....	24
11.3 CON CONDICIONES MÉDICAS O DISCAPACIDAD.....	24
CAPÍTULO 12.....	26
PASAJEROS Y MENORES RECOMENDADOS	26
12.1 MENORES RECOMENDADOS	26
12.2 PASAJEROS QUE REQUIEREN ACOMPAÑANTE.....	27
CAPÍTULO 13.....	28
MODALIDADES DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	28
13.1 MODALIDADES	28
13.2 TÉRMINOS PARA LA CONTESTACIÓN DE PQR'S DE LOS USUARIOS.....	29
13.3 DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	29
CAPÍTULO 14.....	31
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	31
ANEXOS.....	32
ANEXO No. 1 - FUNDAMENTOS LEGALES	32
ANEXO No. 2 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	33

PRESENTACIÓN

El presente manual constituye una guía y una herramienta fundamental para todos los funcionarios de la aerolínea con el fin de prestar un servicio oportuno, eficaz, eficiente, digno y de calidad a nuestros usuarios, a través de todos los canales de atención que ha dispuesto **SATENA** a nivel nacional.

El servicio es una filosofía de vida que debe ser aplicada por todo el personal de la Empresa, el cual debe estar impreso en cada una de las acciones dirigidas a cumplir la misión de la Aerolínea y el cumplimiento de los objetivos propuestos.


DOCUMENTO WEB

OBJETIVO

Establecer los lineamientos sobre los comportamientos y la filosofía de Servicio y atención que deben seguir todos los funcionarios directos o indirectos de la Aerolínea ante el cliente, como parte fundamental de la entidad que permita fortalecer continuamente la gestión e imagen de la compañía ante los grupos de interés, mejorando el comportamiento y la actitud del personal basándose en la calidad y la optimización de los procesos, con el fin de brindar una mejor atención y servicio, fortalecer la confianza y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que presta la Aerolínea, contribuyendo a alcanzar los ingresos proyectados y el crecimiento de la Aerolínea.

ALCANCE

El Manual y Protocolo de Servicio al Cliente es un documento que incluye lineamientos, protocolo y parámetros dirigidos a todo el personal directo o indirecto de la Aerolínea, de servicios tercerizados, Agencias comerciales, bases operativas, puntos de ventas y puntos directos de todo el país.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 7/33

CAPÍTULO 1

ASPECTOS GENERALES


1.1 POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE

En SATENA trabajamos para brindar una experiencia agradable de vuelo a nuestros clientes desde el momento en que realizan su reserva, hasta el momento en que le entregamos su equipaje en el destino final, desarrollando una cultura de servicio basada en la calidad, amabilidad oportuna y eficiente, buscando una adecuada interacción entre las partes involucradas de la Compañía, con el fin de cumplir la misión y contribuir en la conectividad, el apoyo social y económico de las regiones.

Nuestro compromiso es brindar soluciones e información oportuna para satisfacer las necesidades y mejorar las expectativas de los usuarios, soportados en un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente, utilizando un lenguaje claro y haciendo uso de los distintos canales y mecanismos de comunicación y de los desarrollos tecnológicos existentes, para identificar las oportunidades de mejora y la posterior implementación de planes de acción que generen confianza y seguridad en los usuarios.

1.2 GRUPOS DE INTERÉS

Las Partes interesadas relacionadas con SATENA están determinadas en el Formato SAT-F491.

	PARTES INTERESADAS		CÓDIGO: SAT-F491
			A PARTIR DE: 19 DE JULIO 2018
			VERSIÓN: 1
			PÁG.: 1/1
GRUPOS DE INTERES		REQUERIMIENTOS GRUPO DE INTERES	DERECHOS DE SATENA
Comunidad financiera	Entidades financieras	Alto cumplimiento de las obligaciones financieras. Garantías de empresa.	Flexibilidad en pagos y tiempo, disponibilidad en recursos económicos Flexibilidad en servicios
	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Cumplimiento de metas.	Aprobación y modificación del presupuesto.
Empleados y representantes	Planta Satena	Lealtad, respeto, responsabilidad, servicio, transparencia y productividad	Estabilidad, crecimiento y desarrollo personal
	Outsourcing		
	Accionistas	Autosostenibilidad y crecimiento empresarial	Gestión y desarrollo de políticas empresariales
	Junta directiva	Cumplimiento de la misión para la cual fue creada SATENA	acordes con la industria
Clientes y consumidores	Todos los que interactúen con Satena Los que adquieran los servicios (pasajes, correo y carga)	Oportunidad, eficacia y veracidad	Oportunidad, eficacia y veracidad
Sociedad civil	Todos los ciudadanos colombianos y extranjeros que convivan en el territorio nacional	Oportunidad, eficacia y veracidad	Presencia del estado Compromiso de la aerolínea con la población
Autoridades públicas	Rama Judicial	Autosostenibilidad y crecimiento empresarial	Apoyo y desarrollo de políticas gubernamentales que contribuyan al servicio de transporte aéreo
	Rama Ejecutiva	Cumplimiento de la misión para la cual fue creada SATENA	
	Rama Legislativa		


1.3 PRINCIPIOS DEL SERVICIO

Con respecto y en relación al presente manual, los usuarios son la razón de ser de SATENA y merecen la más alta consideración, dignidad y respeto. Por lo tanto, las relaciones con el usuario deben estar regidas por los siguientes principios:

- a. El Usuario es primero que Todo:
Debemos considerar que nuestros usuarios son la razón fundamental del éxito de la Compañía, procurando conseguir siempre una solución para los problemas del cliente.
- b. El servicio se ofrece de forma personalizada:
Se ofrecerá un servicio personalizado, dando una atención integral al usuario con una actitud cercana, amable y la construcción de relaciones duraderas de confianza que garantizan la calidad en el servicio, entendiendo que hay diferentes perfiles de clientes.
- c. Se debe brindar información Clara:
Se brindará información clara y concreta a los usuarios sobre lo que requieren saber, así como las condiciones de los servicios que ofrece la aerolínea, de forma que el usuario conozca los derechos y deberes a cuáles está obligado y que se derivan de toda relación comercial.

Así mismo, la información personal suministrada a SATENA sea manejada con responsabilidad y con la mayor confidencialidad posible.
- d. Las retroalimentaciones son una oportunidad de mejora:
Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, las cuales ayudan a mejorar los procesos internos de la Compañía, de cara a brindar un mejor servicio y trabajar para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- e. La eficiencia es fundamental en el servicio:
Los usuarios siempre deberán ser atendidos con rapidez, efectividad y en el momento oportuno, en donde el trato que reciben este impregnado de calidez, cortesía, amabilidad y empatía.

Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, SATENA cuenta con un Área de Servicio al Cliente y unos mecanismos directos de atención para resolución de conflictos, así como un área para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 9/33

CAPÍTULO 2

ETAPAS DEL PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

2.1 APERTURA DEL SERVICIO

Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al usuario, de tal forma que este se sienta importante y reconocido, al cual se le brinde respeto, confianza y quien debe ser escuchado y contestado por los colaboradores de SATENA quienes trabajan día a día para brindar una respuesta satisfactoria y mejorar la calidad de nuestro servicio.

2.2 ANÁLISIS Y COMPRENSIÓN

Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir e interpretar las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el usuario. Es necesario que en esta etapa se realice un ejercicio de escucha activa y se comprenda lo expresado por el cliente.

2.3 INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN

Indica que es necesario conocer la posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la solución de las inquietudes, buscando ofrecer un servicio adecuado, ágil, útil, oportuno, seguro y confiable, de tal manera que nuestros usuarios se sientan atendidos personalmente con dedicación y eficiencia.

2.4 LENGUAJE CLARO Y SENCILLO

Evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos o términos legales. En caso de que sea requerido, se debe hacer con información de soporte que permita la solución del requerimiento por parte del usuario.

2.5 CORDIALIDAD EN LA COMUNICACIÓN

Durante todo el tiempo de contacto con el Usuario deben mantenerse las normas básicas de cortesía.

2.6 RETROALIMENTAR LAS SOLUCIONES BRINDADAS

Ofrecer al Usuario otro tipo de ayudas como volantes informativos, plegables, información en pantallas digitales y demás, para que se aclaren otras dudas que puedan presentarse.

CAPÍTULO 3

NUESTRO COMPROMISO CON EL CLIENTE

3.1 INFORMAR LAS TARIFAS MAS BAJAS DISPONIBLES

Los Usuarios que se pongan en contacto con el call center, que visiten cualquiera de las oficinas de ventas de tiquetes o que visiten nuestra página web www.satena.com se les informará la tarifa más baja disponible.

3.2 NOTIFICAR RETRASOS, CANCELACIONES Y DESVÍOS

Para SATENA, es muy importante que todos sus vuelos operen a tiempo, sin embargo, algunos factores pueden dar lugar a situaciones que pueden afectar el normal funcionamiento de los vuelos programados. Estos factores pueden dar lugar a retrasos en los vuelos de 30 minutos o más tiempo, así como cancelaciones o desvíos. Por lo tanto, SATENA proporcionará información actualizada en un plazo de 30 minutos después de que se produzcan los cambios y proporcionará actualizaciones periódicas sobre situaciones irregulares.


3.3 ENTREGAR EL EQUIPAJE A TIEMPO

Nos esforzamos por hacer todo lo posible para asegurar que su equipaje llegue en buena condición y a tiempo. Si su equipaje no llega en el mismo vuelo, haremos todo lo posible para asegurarnos de que lo reciba dentro de las 24 horas. Se compensará los gastos menores razonables, esta compensación será en efectivo o con un bono a aquellos reclamos de equipaje que resulten de maletas retrasadas y que hayan cumplido con las restricciones de tiempo y check-in.

3.4 REEMBOLSOS DE TIQUETES AÉREOS

La solicitud de reembolso por tiquetes no utilizados o parcialmente utilizados, ya sean por situaciones voluntarias o involuntarias, debe ser adelantada por el titular del tiquete. El titular del tiquete se determina de acuerdo con la forma de pago; si la forma de pago es en efectivo, se podrá efectuar el reembolso directamente en la agencia de viajes donde se adquirió el tiquete, o a través de la central de reembolsos de SATENA, enviando la solicitud al correo electrónico reembolsopol@satena.com con la siguiente información:

- Número de Reserva.
- Número de tiquete.
- Nombre del pasajero.
- Número de identificación (cedula o Nit).
- Teléfono.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 11/33

El reembolso del tiquete pagado en efectivo que sea solicitado a través del correo electrónico, ya mencionado, se hará efectivo a través de un abono a la cuenta corriente o de ahorros, una vez la central de reembolsos de respuesta a la solicitud y envíe el formulario especial para ser diligenciado (formulario Solicitud de Reembolso) por parte del cliente.

Si la forma de pago del tiquete es con tarjeta de crédito, estas solicitudes deben ser enviadas al correo electrónico **reembolsopol@satena.com** con la siguiente información: Número de reserva, número de tiquete, nombre del pasajero, número de identificación (cédula o Nit) con número telefónico y serán reembolsados a la tarjeta de crédito con la cual se realizó el pago.


Para tener en cuenta:

- **Tiquetes cancelados a cuenta:** Los Reembolsos deberán ser solicitados directamente por el cliente o la agencia emisora del tiquete.
- Una vez recibida su solicitud, SATENA cuenta con cinco (5) días hábiles para dar respuesta en situaciones normales, sin embargo, para los tiquetes adquiridos previamente al inicio de la emergencia sanitaria por COVID-19 y cuya fecha de uso se encontraba dentro del tiempo que duro la suspensión de las actividades aéreas en el país, le informamos que de acuerdo con lo estipulado en el **DECRETO 482 del 26 de marzo de 2020 Título II Medidas económicas derivadas de la declaratoria de emergencia económica, social y ecológica CAPITULO 1 Industria Aeronáutica ARTICULO 17: Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso.** En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, **podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea.**
- Los tiquetes emitidos por la agencia de viajes AVIATUR que requieran reembolsos, deberán ser solicitados directamente a la agencia.
- El reembolso será proporcional al valor pagado y utilizado sujeto a penalidades establecidas por la aerolínea (aplica para solicitudes por motivo voluntario).
- Cuando el pasajero sea un menor de edad y la forma de pago sea en efectivo el desembolso se hará a los padres del menor o al representante del mismo.

Para mayor información con respecto a la solicitud del reembolso puede contactarse a la central de reembolsos al teléfono **(57) (1) 4292300 Ext. 4222, 4226** de SATENA.

3.5 AVISAR OPORTUNAMENTE A LOS CLIENTES LOS CAMBIOS DE ITINERARIO

SATENA recomienda a todos sus Usuarios, que proporcionen información de contacto en sus reservaciones, de modo que se pueda notificar información sobre los cambios en el itinerario de viaje antes de la salida del vuelo.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 12/33

3.6 BRINDAR PRONTA RESPUESTA A LAS RECLAMACIONES

La opinión de nuestros Usuarios es el mejor indicador de nuestro servicio. Comuníquenos sus sugerencias, felicitaciones, quejas o reclamos a través de nuestra página web www.satena.com sus comentarios son bienvenidos.

3.7 MITIGAR LAS MOLESTIAS DE LOS CLIENTES

SATENA garantizará un servicio adecuado y dará soluciones a los usuarios que experimenten cualquier molestia relacionada con cancelaciones, demoras de vuelos o pérdidas de conexión.

DOCUMENTO WEB

CAPÍTULO 4

CANALES DE INTERACCIÓN

4.1 CANAL PRESENCIAL


Este canal está integrado por puntos de Atención Presencial (personalizada) y Aeropuertos, donde se garantiza un buen servicio que nos permite mejorar la percepción de los usuarios, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen de nuestra compañía. Para SATENA es importante tener en cuenta a todos los colaboradores que cumplen una función en la atención presencial y que se encuentren presentes en los puntos de cara al usuario.

4.2 CANAL TELEFÓNICO

Integrado por un centro de Atención y asesoría telefónica que se dispone al usuario, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en las líneas telefónicas (1) 605 22 22 (1) 423 8530 OPC. 1 o +57 3112362966 - +57 3134384622. Los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente e informan acerca de promociones y servicios que ofrece la Aerolínea.

4.3 CANAL ELECTRÓNICO

Utiliza tecnologías de la información y de comunicaciones, para facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de los usuarios a información pertinente, veraz, en línea y oportuna sobre los servicios que ofrece la Aerolínea. <https://www.satena.com/> - Email: satenacontigo@satena.com

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 14/33

CAPÍTULO 5

FUNCIONES GENERALES DE SERVICIO AL CLIENTE

5.1 CONSIDERACIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Comunicar a nuestros usuarios anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención, así como procesos adicionales por requisitos faltantes.
- Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso, que permite garantizar la efectividad en el Servicio.
- Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra a los usuarios, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto.
- Garantizar a los usuarios fácil acceso a la información.

5.2 CONSIDERACIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Ofrecer información sobre la prestación del Servicio. El usuario debe conocer el avance del trámite, los tiempos de espera y los pasos a seguir.
- Requerir solo aquello que sea necesario para la prestación del servicio.
- Explicar con claridad las actividades o tramites que hacen parte del trámite con el fin de garantizar una información completa y oportuna al usuario.

5.3 CONSIDERACIONES POSTERIORES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Obtener retroalimentación del usuario sobre la calidad de su experiencia.
- Informar al usuario el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite solicitado.
- Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- Solucionar los aspectos que afectan la satisfacción de los usuarios para identificar y actuar sobre los mismos, buscando una mejora en la prestación del servicio.

CAPÍTULO 6


PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA EL CANAL PRESENCIAL

6.1 OFICINAS Y PUNTOS DIRECTOS

- Tenga contacto visual con los Usuarios, un trato amable y sonría en todo momento.
- Salude diciendo: “Buenos días/tardes/noches, Bienvenido a SATENA en que le puedo colaborar.
- Mantenga una actitud cordial, y de las indicaciones propicias a los usuarios con relación al trámite que requieren.
- Brinde una atención completa y exclusiva, para garantizar la satisfacción de los usuarios demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Cuide su postura corporal, ya que depende de ella que se puedan transferir diferentes sentimientos. Evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas o cualquier otra acción que denote desinterés por la conversación.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. En caso de no saber alguna respuesta, pida excusas y resuélvala con otro compañero que pueda tener conocimiento de la situación expresada.
- Trate al usuario preferiblemente de “Usted”, esto da seriedad y altura al servicio.
- No use dispositivos electrónicos (celulares, radios, chat, etc.) que le hagan creer al usuario que usted tiene poco interés por atenderlo.
- No utilice apelativos como: gorda, amor, cielo, papi, amiga, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir al usuario irrespetado.
- Mantenga una expresión de tranquilidad para hacer más amable la atención.

6.2 AEROPUERTOS

- Tenga contacto visual con los usuarios, un trato amable y sonría en todo momento.
- Salude diciendo: “Buenos días/tardes/noches Bienvenido a SATENA hacia donde viaja.
- Mantenga una actitud cordial, y de las indicaciones propicias a los usuarios con relación a su vuelo.
- Brinde al usuario una atención completa y exclusiva para garantizar la satisfacción demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Cuide su postura corporal, ya que depende de ella que se puedan transferir diferentes sentimientos. Evite tener los brazos cruzados, el tórax encogido, la cabeza agachada, los brazos entre las piernas, las manos ocultas o cualquier otra acción que denote desinterés por la conversación.
- Use el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten. En caso de no saber alguna respuesta, pida excusas y resuélvala con otro compañero que pueda tener conocimiento de la situación expresada.
- Trate al usuario preferiblemente de “Usted”, esto da seriedad y altura al servicio.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 16/33

- No use dispositivos electrónicos (celulares, radios, chat, etc.) que le hagan creer al usuario que usted tiene poco interés por atenderlo.
- No utilice apelativos como: gorda, amor, cielo, papi, amiga, entre otros, no dan buena imagen y pueden hacer sentir al usuario irrespetado.
- Mantenga una expresión de tranquilidad para hacer más amable la atención.

6.3 VENTANILLA PARA LA RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

Ventanilla para la recepción de correspondencia: A través de esta, los usuarios pueden radicar los trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales serán remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas en los términos legales vigentes.

DOCUMENTO WEB

CAPÍTULO 7

PROTOCOLOS DE ATENCION PARA EL CANAL TELEFÓNICO

7.1 POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

En SATENA el servicio al cliente es muy importante y se caracteriza por la calidad y la excelencia. Es así como la atención telefónica es un factor determinante en el contacto con los usuarios por tal razón SATENA ha establecido unas políticas generales para la atención telefónica, las cuales deben ser adoptadas por todo el personal de la compañía.

7.2 NORMAS GENERALES

- Conteste el teléfono antes del tercer timbre.
- Al descolgar el teléfono, indique el área a la cual el usuario se está dirigiendo.
- Salude con amabilidad e identifíquese con su nombre.
- Si hay necesidad de transferir la llamada, dígame a la persona a la que le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- Dirija las llamadas a otra extensión en caso de no permanecer en la oficina o encontrarse en reunión.
- Asigne siempre una persona que quede a cargo de contestar el teléfono cuando se realicen reuniones de área o en las horas del almuerzo.
- Conteste el teléfono de sus compañeros cuando no se encuentren disponibles en su puesto de trabajo.
- Informe al Área de Tecnología cuando se presenten cambios, ingreso de nuevo personal o vacaciones para que realice los cambios en el redireccionamiento de las llamadas.

7.3 NORMAS DE CORTESÍA

- Escuche con interés y sin interrupciones hasta que finalice la formulación de la consulta, sin anticiparse ni presuponer lo que el usuario va a decir.
- Despida al usuario por su nombre, de manera amable y cordial.
- Permita al usuario colgar primero.
- No se debe tutear al usuario.
- Utilice un tono de voz suave, seguro y convincente.
- Adapte el nivel del lenguaje al de la persona con la que está hablando, con el fin de que nos entienda.
- Sonría mientras dure la comunicación, ya que se nota en el tono de la voz.
- Haga uso de frases cortas que le confirmen al usuario que estamos escuchando y comprendiendo su mensaje.

CAPÍTULO 8

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN PARA CANALES ELECTRÓNICOS

8.1 ATENCIÓN PORTAL WEB


- Tenga en cuenta los criterios y guía de las características especiales para la publicación en la Web como lo indica el patrón operacional.
- Disponga de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Garantice el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
- Presente información de manera ágil e interactiva.
- Disponga de una opción en la que el usuario pueda dejar sus quejas, reclamos o sugerencias.
- Informe al usuario las opciones que tiene el portal web en donde podrá realizar los diferentes trámites ante la Aerolínea, sin que tenga que desplazarse personalmente; generando esto comodidad, agilidad, minimización de trámites y reducción de costos para los usuarios.

8.2 ASESORÍA VIRTUAL

- Salude a quien está conectado al Chat Virtual: Muy Buenos días/ tardes o noches, bienvenido al Chat Virtual de SATENA, Mi nombre es _____ ¿En qué le puedo colaborar?
- Intervenga y de soluciones al usuario de manera sencilla y cordial.
- No utilice siglas ni abreviaturas en el momento de escribir.
- Hable con el usuario de "Usted" como forma de respeto y cordialidad.
- Revise mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información, lenguaje directo y sencillo. Seguir las normas de redacción aceptadas por la academia de la lengua.
- Revise las preguntas frecuentes, tener documento con las respuestas establecidas.
- En caso de que no tenga respuesta a la pregunta formulada por el usuario se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula y en máximo 24 horas se dará una respuesta oportuna y dirigida.
- La pregunta se direccionará al área encargada, a través de correo electrónico y de la misma manera se recibirá la respuesta para ser comunicada al usuario.
- Responda dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar al usuario al momento de navegar dentro del portal o realizar algún tipo de transacción vía internet.

8.3 ATENCIÓN A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO

- El contenido mínimo deseado para este tipo de comunicación debe ser: Saludar, encabezado, contenido y despedirse al final.
- Es importante el uso de palabras correctas, que no se presten para confusión, no cometa faltas de ortografía, ni de gramática.
- Antes de enviar un mensaje, asegúrese de que está escrito con corrección y claridad y que se trata de comunicación escrita, y como tal queda registro de ella.
- Utilice siempre el campo "asunto": el destinatario puede decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezado.
- Envíe los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios, sin colores, tamaños, negritas, etc.
- No escriba en mayúscula sostenida. Escribir en mayúsculas en Internet equivale a gritar, se puede utilizar las comillas, los asteriscos y guiones bajos para *enfaticar* y subrayar.
- No escriba líneas de más de 80 caracteres.
- Por el mismo motivo, cuando se envíen copias de un correo a varias personas, colocar la lista de direcciones a enviar en el campo CCO (cuentas de correo ocultas) de esa forma evitará dar a conocer las direcciones de terceras personas.
- No reenvíe mensajes en cadena, falsas alarmas de virus, etc.
- Evite el envío de archivos adjuntos demasiado pesados. Enviarlos solo cuando sea necesario y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 20/33

CAPÍTULO 9

PASAJEROS CON NECESIDADES ESPECIALES

Si el usuario necesita asistencia especial en el aeropuerto o durante su vuelo, se le dará un servicio adecuado y se le prestarán todas las facilidades para un vuelo cómodo, seguro y tranquilo en todo momento. El usuario debe informar estas asistencias especiales al momento de realizar la reserva mediante la página web, compra presencial en las oficinas de SATENA o a través de las agencias de viajes. Adicional cite al usuario 2 horas antes de la salida de su vuelo para que pueda recibir la atención requerida.

En el momento de brindar ayuda a los usuarios con algún tipo de discapacidad o necesidad especial tenga en cuenta:

- Emplee un lenguaje correcto: se dice “persona en situación de discapacidad” o “persona con discapacidad”
- Cuando entable una conversación con una persona con discapacidad, hablele directamente a ella y no a las personas que la acompañan.
- Si desea ayudar a una persona con discapacidad espere a que ésta le pida ayuda de alguna forma.
- Sea paciente con el tiempo que le lleve a una persona con discapacidad hablar o actuar. Deje que ella maneje ese tiempo y le facilitará la comunicación.
- No haga por las personas con discapacidad, ancianos o niños, lo que ellos pueden hacer por sí mismos, con el pretexto de que usted lo hace mejor o más rápido.
- Cuando indique un lugar o una dirección a una persona con discapacidad, adviértale sobre los obstáculos y distancias que puede encontrar.


9.1 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Si el usuario con discapacidad auditiva necesita asistencia especial durante el vuelo, al momento del arribo al aeropuerto, se puede establecer contacto con la persona a través de diversos medios de comunicación como señales visuales, mensajes de texto o llamando su atención tocando su brazo, hombro o muslo. No se le debe tocar en la espalda ni la cabeza.

Se debe situar siempre en una posición estratégica, en donde el usuario tenga una perspectiva visual general de donde se encuentra, siempre se debe tener contacto visual con la persona y utilizar un lenguaje sencillo y claro, sin exceder la vocalización y utilizando las expresiones faciales adecuadas.

9.2 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Si el usuario con discapacidad visual necesita asistencia especial durante su vuelo, al momento de su arribo al aeropuerto, se debe interactuar con el pasajero de una forma normal,

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 21/33

identificarse siempre con el nombre y cargo, utilizando un tono de voz normal, se debe ser específico en las instrucciones que se den, y evitar utilizar gestos con las manos para comunicar mensajes.

Si el usuario manifiesta la necesidad de asistencia para moverse adecuadamente en el aeropuerto, se debe asignar un funcionario para guiarlo hasta y desde la puerta de la aeronave o si se prefiere hacer uso de la silla de ruedas. Para su movimiento se puede ofrecer el brazo como guía, pero no debe forzarse para guiar hacia alguna dirección, ni tampoco interferir con el bastón o el perro guía de ser el caso.

9.3 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

Si el usuario con discapacidad física necesita asistencia especial durante su vuelo, al momento de su arribo al aeropuerto, se debe consultar si necesita ayuda o como le debe ayudar con la movilidad si hay problemas de accesibilidad. En caso de ser afirmativa la respuesta, se debe ofrecer una silla de ruedas para que se transporte en ella. Tenga en cuenta si está de pie y busca interactuar con el pasajero hacerlo en cuclillas o buscar un asiento para quedar a su mismo nivel ya que puede ser difícil para el pasajero mirar hacia arriba, siempre diríjase a la persona por su nombre, y recuerde que la silla es parte del espacio personal del pasajero con discapacidad, se debe ubicar un área especial donde tenga el suficiente espacio y nunca se apoye o mueva la silla sin su permiso.

9.4 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA

Si el usuario con discapacidad cognitiva necesita asistencia especial durante su vuelo, al momento de su arribo al aeropuerto se debe interactuar con el pasajero de una forma normal, si nota que tiene dificultades al momento de comunicarse debe tener paciencia y darle tiempo que necesite para que no se ponga nerviosa y siempre asegúrese que la persona comprendió la información entregada.

9.5 PASAJEROS CON DISCAPACIDAD COGNITIVA MENTAL

Si el usuario con discapacidad cognitiva mental, necesita asistencia especial al momento de su arribo al Aeropuerto, se debe interactuar con él de una forma normal desde el saludo hasta la finalización del servicio o asistencia. Si nota que tiene dificultades al momento de comunicarse, el funcionario debe ser paciente y darle al usuario el tiempo que necesite para comprender lo que se le está informando.

9.6 PASAJEROS QUE REQUIEREN OXÍGENO DURANTE EL VUELO

En los vuelos operados por SATENA, los usuarios pueden transportar un concentrador de oxígeno portátil (POC), sin costo adicional, cumpliendo con los requisitos correspondientes.

- Debe presentar la certificación médica que explique las condiciones de su uso y el estado de salud del usuario, este documento debe estar avalado por Sanidad Aeroportuaria.
- El usuario debe ser capaz de oír las alarmas que pudiera transmitir el POC, y de reaccionar de acuerdo a ellas, de lo contrario debe viajar con un acompañante.
- Si el tamaño del POC cumple con las medidas y características de un artículo personal, descrito en equipaje de mano, podrá llevarlo durante el vuelo debajo del asiento delantero, excepto en salidas de emergencia.
- El POC puede permanecer conectado durante el vuelo, mientras sea ubicado debajo del asiento delantero. Si necesita ser guardado en el compartimiento superior debe ser desconectado e interrumpido su uso durante el rodaje, despegue y aterrizaje.

9.7 BALAS DE OXÍGENO

En los vuelos operados por SATENA, los usuarios pueden transportar una bala de oxígeno, sin costo adicional, cumpliendo con los requisitos correspondientes.

- Se debe retirar el humidificador y conectar la cánula directamente a la botella.
- El tamaño permitido en SATENA es alto 60 cm, diámetro 11 centímetros y peso máximo 5 kilos.
- Certificación médica del usuario, emitida por Sanidad Aeroportuaria, donde se certifique que el paciente requiere de oxígeno durante el vuelo.
- Prueba hidrostática vigente.
- El pasajero debe ser ubicado en la silla de ventanilla y la botella debe ir debajo de la silla de enfrente.

CAPÍTULO 10

PERROS EN SERVICIO

10.1 CLASES DE PERROS

PERRO GUIA O LAZARILLO: El uso del perro guía o lazarillo, representa para las personas con discapacidad visual un apoyo para su movilidad.

PERRO SEÑAL (ALERTA SONIDOS): Avisan a personas con discapacidad auditiva de la emisión de sonidos y su procedencia.

PERROS DE SERVICIO: Ofrecen apoyo en actividades de la vida diaria a personas con discapacidad física.

PERROS DE AVISO O ALERTA MÉDICA: Avisan de alerta médica a personas que sufren discapacidad y crisis recurrentes con discapacidad sensorial, derivadas de una enfermedad específica como diabetes, epilepsia u otra enfermedad orgánica.

PERROS PARA PERSONAS CON TRASTORNOS DEL ESPECTRO AUTISTA: Preservan la integridad física de estos usuarios, controlan situaciones de emergencia y les guían.

PERROS DE APOYO EMOCIONAL: Proporcionan compañía, alivio de soledad, dan apoyo a personas con trastornos depresivos.

10.2 REQUISITOS

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Carnet de vacunas vigente.
- Certificado Médico emitido y con sello de un especialista de salud, expresando que la persona requiere del animal como apoyo durante el vuelo, con nombres y apellidos claros.
- El perro debe estar limpio.
- El perro debe llevar una identificación en el cuello, un arnés y una correa.

CAPÍTULO 11

ATENCIÓN A MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO

Nuestra prioridad es siempre la seguridad de las pasajeras en estado de embarazo, brindando un trato especial en el aeropuerto y durante su vuelo, se le dará un servicio adecuado y se le prestarán todas las facilidades para un vuelo cómodo, seguro y tranquilo en todo momento. Las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación al momento del embarque.

11.1 CON PERIODO DE GESTACIÓN MENOR A 30 SEMANAS (6 MESES)

En el momento de realizar el check-in, se debe verificar que la pasajera se encuentre en perfecto estado de salud. Para las mujeres que se encuentren en periodo de gestación menor a 30 semanas (6 meses) debe cumplir con el siguiente requisito:

Diligenciamiento de la carta de exoneración de responsabilidades (formato SAT-F24) informando, tiempo de gestación y datos personales de la pasajera.

11.2 CON PERIODO DE GESTACIÓN MAYOR A 30 SEMANAS (7 MESES)

En el momento de realizar el check-in, se debe verificar que la pasajera se encuentre en perfecto estado de salud. Para las mujeres que se encuentren en periodo de gestación mayor a 30 semanas (7 meses) en adelante, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Diligenciamiento de la carta de exoneración de responsabilidad de SATENA (formato SAT-F24) informando, tiempo de gestación y datos personales de la pasajera.
- Constancia o certificación del médico tratante, teniendo en cuenta el trayecto, tiempo y duración de vuelo, la fecha de expedición no debe superar los 10 días anteriores a la fecha programada del vuelo.
- Si la pasajera no cuenta con el certificado del médico tratante, debe ser valorada por Sanidad Aeroportuaria.

Para los Aeropuertos que no cuenten con sanidad Aeroportuaria, se debe solicitar el certificado del médico tratante, donde se exonere la responsabilidad de SATENA ante cualquier eventualidad que surja dentro del vuelo.

11.3 CON CONDICIONES MÉDICAS O DISCAPACIDAD

Los usuarios que tengan alguna discapacidad, pasajeros con condiciones médicas y pasajeras en estado de embarazo, se debe brindar un trato especial en el Aeropuerto y durante el vuelo.

En el momento de realizar el check-in, a una pasajera en estado de embarazo con alguna condición médica (fractura, yeso, cirugías recientes) en silla de ruedas o con discapacidad (capítulo 10) menor a un mes (1). Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Pasajeras en estado de embarazo con solicitud de asistencia en silla de ruedas, contarán con el servicio desde el momento de su llegada al Aeropuerto, hasta su destino final.
- Constancia de Sanidad Aeroportuaria para su respectiva valoración y autorización de vuelo.
- Diligenciamiento de la carta de exoneración de responsabilidad de SATENA (formato SAT-F24) informando, tiempo de gestación y datos personales de la pasajera.

CAPÍTULO 12

PASAJEROS Y MENORES RECOMENDADOS

Los pasajeros en condición de recomendados, tienen un alto grado de importancia, respecto a la responsabilidad que recae sobre cada uno de los funcionarios de SATENA. Por tal motivo, no pueden dejar de ser custodiados durante toda la ejecución del transporte, la cual comienza con la presentación del pasajero (menor o adulto) recomendado en el módulo de check-in del aeropuerto de origen, el cual debe ser entregado por una persona mayor de 18 años, y finaliza con la entrega al mayor de 18 años autorizado para recibirlo en el destino final.

12.1 MENORES RECOMENDADOS


Que los menores viajen solos cada vez es más habitual, para que un menor de 5 a 12 años pueda viajar solo, es necesario que, en el momento de realizar la reserva, sus padres o tutor soliciten el “Servicio de acompañamiento de la Aerolínea”, actualmente este servicio no genera ningún costo y garantiza que el menor estará acompañado durante el vuelo. El máximo número de pasajeros recomendados por vuelo será de dos (2) pasajeros. Al momento de realizar la reserva se deben tener en cuenta los siguientes requisitos:

- Nombres y apellidos completos, edad, y documento de identidad del menor que viaja.
- Nombres y apellidos completos, parentesco, número de documento de identidad, número de teléfono y dirección de residencia de la persona que entrega al menor en el Aeropuerto de origen.
- Nombres, apellidos completos, parentesco, número de documento de identidad, número de teléfono y dirección de residencia de la persona que recibe al menor en el Aeropuerto de destino.
- El servicio de acompañamiento inicia, en el mostrador de check-in, incluye el traslado del menor hasta la sala de abordaje y luego la ubicación del menor dentro de la aeronave. Durante el vuelo el tripulante de cabina de pasajeros (TCP) se encargará del cuidado y de la seguridad del menor.

Si la aeronave aterriza en uno de los Aeropuertos alternos no operados por la Aerolínea el menor será acompañado todo el tiempo por el tripulante de cabina de pasajeros (TCP), el cual se encargará de brindar información a los padres del menor.

En caso de que el menor realice un vuelo con conexión y por alguna situación no se llegue a su destino final, los funcionarios de tierra serán los responsables del cuidado y de la seguridad del menor, e informaran a los padres o tutor la situación actual. En este caso se deben tener en cuenta los siguientes requisitos.

- Autorización física por parte de los padres del menor, para la compra de un tiquete con otra aerolínea, con el servicio de menor recomendado.
- Autorización física, para la entrega del menor en la ciudad actual.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 27/33

- Autorización física, para el hospedaje del menor, con el acompañamiento de un funcionario del mismo género, por parte de la Aerolínea.

NOTA: Si el pasajero menor tiene los 12 años cumplidos al momento de viajar, ya es considerado un pasajero adulto, de igual manera este debe estar acompañado por su acudiente tanto en el aeropuerto de origen como en el aeropuerto de destino.

12.2 PASAJEROS QUE REQUIEREN ACOMPAÑANTE

Por razones de seguridad, el pasajero deberá viajar con un acompañante:

- Cuando necesite viajar en una camilla o incubadora, o necesite atención médica durante el vuelo. El acompañante deberá poder atender las necesidades personales y médicas.
- Cuando no pueda entender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad debido a una enfermedad mental.
- Cuando no pueda ayudar en su propia evacuación de la aeronave.

Los tripulantes de cabina a pasajeros (TCP), no estarán autorizados para asistirles en cuestiones de higiene personal, ni en el baño, no podrán ofrecer servicios médicos, como la administración de inyecciones. Si debido a su enfermedad necesita que otras personas le ofrezcan este tipo de cuidados, deberá viajar con un acompañante durante el vuelo.

Los pasajeros en calidad de Recomendado, no deberán presentar ninguna condición médica, ni limitación física y/o mental.

CAPÍTULO 13

MODALIDADES DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

13.1 MODALIDADES

Con el fin de brindar un mejor servicio y teniendo en cuenta el derecho al que todas las personas tienen de presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc., de manera respetuosa a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta, consideramos pertinente definir algunos conceptos que le ayudaran a orientarlas de acuerdo a lo que requiere presentar ante nuestra entidad.

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. para ello pueden diligenciar el formato único nacional de sugerencias e inquietudes (SAT-F45) el cual se encuentra disponible en todos los aeropuertos donde opera SATENA o vía internet www.satena.com

PETICIÓN O DERECHOS DE PETICIÓN:

Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

QUEJA:


Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción por parte de un Usuario interno o externo frente a una entidad, con relación a una conducta (mala actitud, irrespeto, abuso de poder, ineficiencia, entre otros) o una acción (maltrato) de un servidor público o de particulares en desarrollo de sus funciones para la Aerolínea y durante la prestación de un servicio.

RECLAMO:

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio, la negación en el cumplimiento de los mismos o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

SUGERENCIA:

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de una recomendación entregada por el Usuario que, tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las áreas de la aerolínea o en su imagen corporativa.

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 29/33

13.2 TÉRMINOS PARA LA CONTESTACIÓN DE PQR'S DE LOS USUARIOS

Conforme a los parámetros generales dictados en la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son:

- Toda petición general deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- La petición de documentos y de información (Ej. Certificaciones, copias de tiquetes, pasa bordos, recibos de pago de Excesos, entre otros) deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las consultas deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las quejas y los reclamos deben ser contestadas un término no superior a 15 días hábiles a partir del día siguiente a su recepción.
- Las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental deben ser resueltas con el fin de evitar un perjuicio al peticionario.
- Peticiones entre Entidades Territoriales (Departamentos/ Gobernaciones/ Municipios/ Alcaldías) Unidad Administrativa Especial Aeronáutica Civil y Entes de control, deberán resolverse dentro de los (10) días hábiles.
- Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente y de acuerdo a lo señalado en la solicitud.


13.3 DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN

Toda actuación que inicie cualquier persona ante una autoridad y/o entidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores de edad. Las peticiones de los usuarios deberán contener lo siguiente:

- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que se fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.


Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 30/33

dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Con respecto a las peticiones reiterativas que ya hayan sido resueltas, la autoridad y/o entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

DOCUMENTO WEB

	MANUAL Y PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-M87
		A PARTIR DE: 16/03/2021
		VERSIÓN: 02
		PÁG.: 31/33

CAPÍTULO 14

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Iniciamos con la aplicación de una encuesta formato SAT-F550 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE V1 en el ANEXO No. 2 que permitirá medir el nivel de satisfacción de los usuarios en todos los Aeropuertos nacionales donde opera la Aerolínea SATENA, hasta la implementación de acciones de mejora en el servicio. Se busca conocer la percepción que tienen los clientes, permitiendo determinar los procesos que consideran no cumplen sus expectativas y de esta manera, generar planes de mejoramiento encaminados al cumplimiento de los objetivos, buscando la mejora continua y la satisfacción de nuestros usuarios de manera permanente, estableciendo una relación de cordialidad entre el cliente y la compañía. La Dirección de Aeropuertos Nacionales y el grupo de Servicio al Cliente, son responsables del cumplimiento de las actividades descritas en el presente procedimiento, de la aplicación de las encuestas, la tabulación, el análisis y la socialización de los resultados en los escenarios previstos para tal fin, con esto se pretende:

- Medir el grado de satisfacción de los clientes con relación a los servicios ofrecidos por la aerolínea.
- Obtener información descriptiva que permita segmentar los clientes y los factores que fortalezcan la relación con los mismos.
- Realizar el análisis, medición y evaluación de la muestra obtenida, con el propósito de identificar el proceso que requiere una mejora.

La Dirección de Aeropuertos Nacionales es responsable en recomendar a la Alta Dirección acciones orientadas a la mejora continua de la organización, con base en los resultados de las encuestas y sugerencias de los usuarios, gestionando oportunidades de progreso identificadas para la satisfacción de los mismos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
TC. HENRY GIUVANNY BOMBIELA ORTIZ DIRECTOR AEROPUERTOS NACIONALES	OSCAR DAVID UNÁS SANDOVAL JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN	Cr. FRANCISCO ANTONIO MONSALVE VICEPRESIDENTE SATENA
FECHA ELABORACIÓN 15/03/2021	FECHA DE REVISIÓN 16/03/2021	FECHA DE APROBACIÓN 16/03/2021


ANEXOS

ANEXO No. 1 - FUNDAMENTOS LEGALES

- Constitución Política de Colombia (Artículo 74)
- Ley 1437 de 2011 (Código Contencioso Administrativo) (Artículos 5, 7, 8, 17, 20)).
- Código de Comercio.
- Ley 190 de 1995 (Artículo 54).
- Ley 489 de 1998.
- Ley 1755 de 2015 (Artículos 13 al 33).
- Ley 962 de 2005 (Artículos 15, 59).
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 de 2012 (Artículos 12, 13, 14).
- Decreto 2623 de 2009 (Artículo 12).
- Decreto – Ley 2150 de 1995.
- Decreto 1166 de 2016.
- Decreto 124 de 2016.
- Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

RESOLUCIONES VIGENTES EXPEDIDAS POR LA AERONÁUTICA CIVIL

ANEXO No. 2 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: SAT-F550 A PARTIR DE: 17 JUNIO 20 VERSIÓN: 01 PÁG. 11
Para nosotros es muy importante saber su opinión y grado de satisfacción con respecto al servicio brindado, por lo cual agradecemos su tiempo y lo invitamos a responder las siguientes preguntas:		
1. PROCESO DE COMPRA		
Por favor señale con una (X) el canal por el cual adquirió su tiquete.		
<input type="checkbox"/> PUNTO DE VENTA SATENA <input type="checkbox"/> AGENCIAS DE VIAJES <input type="checkbox"/> AEROPUERTO	<input type="checkbox"/> CALL CENTER <input type="checkbox"/> PAGINA WEB <input type="checkbox"/> CUENTA CORPORATIVA	
De acuerdo con la respuesta anterior, califique con una X su experiencia de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta, con respecto al servicio brindado, por lo cual agradecemos su tiempo y lo invitamos a responder las siguientes preguntas:		
SERVICIO Y ACTITUD EN EL PUNTO DE ATENCIÓN 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>	SERVICIO DE LA PÁGINA WEB 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>	
2. AEROPUERTO		
Experiencia de Servicio en el Aeropuerto, por favor califique de 1 a 5 su experiencia de servicio, siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta.		
TIEMPO EN FILA PARA SU CHECK-IN 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>	EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>	
AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>	EFICIENCIA EN EL ABORDAJE 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>	
INFORMACIÓN OPORTUNA SOBRE SU VUELO (DEMORAS O CANCELACIONES) 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		
3. VUELO		
Experiencia de servicio durante el vuelo, por favor califique de 1 a 5 su experiencia de servicio, siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta.		
SERVICIO Y ACTITUD DEL TRIPULANTE DE CABINA A PASAJEROS 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		
ANUNCIOS EN LA AERONAVE (CLAROS, CORDIALES Y OPORTUNOS) 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		
EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		
PRESENTACIÓN DE LA AERONAVE (LIMPIEZA) 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		
4. CUMPLIMIENTO		
Por favor califique de 1 a 5 su experiencia de servicio, siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta.		
CUMPLIMIENTO EN EL ITINERARIO PROGRAMADO 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		
5. ENTREGA DE EQUIPAJE		
Por favor califique de 1 a 5 su experiencia con el equipaje, siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta.		
CUMPLIMIENTO CON LA ENTREGA DEL EQUIPAJE FACTURADO 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		
6. VOLARIA DE NUEVO CON LA AEROLINEA SATENA		
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
7. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES		
"GRACIAS POR VOLAR CON NOSOTROS"		