

SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"

SATCIN – 066

Bogotá, 22 de Julio de 2016

PARA: PRESIDENCIA

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

**ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2016**

El objetivo del presente documento es el dar a conocer los resultados estadísticos del número de Peticiones (Contactos), Quejas, Reclamos y Sugerencias y la gestión en la oportunidad y calidad de las repuestas realizada por el Grupo de Servicio al Cliente correspondientes al primer Semestre del 2016, y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76, párrafo segundo.” La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

La información con la cual se realizó dicho informe fue obtenida del aplicativo AYMSOFT.

GLOSARIO

- Queja:** Insatisfacción del usuario con el servicio por la conducta de uno de nuestros funcionarios
- Reclamo:** Incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por SATENA.
- Enviado:** Son las PQRSD, que han sido registradas en el aplicativo por el usuario y no han sido abiertas por los funcionarios de Atención al Usuario.
- Delegado:** PQRSD transferidas a otras áreas de la empresa para ser resueltas.
- Rechazado:** Son las PQRSD que no cumplen con la información requerida para ser resueltas.
- Resuelto:** Son las PQRSD que son respondidas a los usuarios.
- Abierto:** Son las PQRSD que son apenas revisadas por el funcionario de servicio al cliente que no les han dado ningún trámite.
- Aplazado:** Son las PQRSD, que están pendientes de información para dar al usuario la respuesta de fondo.
- Plazo de respuesta:** máximo 15 días hábiles

I. SOLICITUDES DEL CIUDADANO

1. SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS

A) Estado de las Quejas

De las 143 quejas en total que fueron registradas en el aplicativo durante el 1er Semestre, solamente fueron resueltas 117.

ESTADO DE LAS QUEJAS A I SEMESTRE 2016	
DELEGADOS	7
RECHAZADOS	19
RESULETOS	117
TOTAL	143

C.) CIUDADES DONDE SE ORIGINARON LAS QUEJAS

SATENA S.A.	
INFORME QUEJAS SEMESTRE 2016	
CIUDAD	NUMERO
BOGOTA:	60
Aeropuerto	30
Call Center	12
Oficina Carga	2
Oficina de Ventas	11
Sin Definir	3
Tripulaciones	2
MEDELLIN	23
PTO. CARREÑO	13
ARAUCA	8
APARTADO	5
VILLAVICENCIO	5
CALI	4
QUIBO	4
FLORENCIA	3
PTO. ASIS	3
PASTO	2
SANANDRES	2
SARAVENA	2
TUMACO	2
ARARACUARA	1
BAHIA SOLANO	1
MITU	1
PITALITO	1
PROVIDENCIA	1
PTO. INIRIDA	1
PTO.LEGUIZAMO	1
TOTAL	143

D) TIEMPO DE RESPUESTA

Como se puede observar de las 15 quejas resueltas en el primer Semestre, el tiempo de respuesta promedio fue 10 días hábiles cifra que se mantiene con respecto al Semestre anterior

2. SEGUIMIENTO A LOS RECLAMOS

Como se indica en este cuadro se registraron 643 Reclamos.

A.) MOTIVO DE LOS RECLAMOS.

SATENA S.A.	
INFORME RECLAMO SEMESTRE 2016	
MOTIVO	NUMERO
CANCELACION VUELO	113
RETRASO VUELO	104
DAÑO EQUIPAJE	99
INCONVENIENTES AEROPUERTO	72
DEMORA ENTREGA EQUIPAJE	41
SAQUEO EQUIPAJE	31
OTRO	30
PERDIDA EQUIPAJE	26
REEMBOLSO	22
INCONVENIENTES EN LA WEB	21
NEGACION A ABORDAR	16
ANTICIPO VUELO	11
INCONVENIENTES A BORDO	9
DEMORA ENTREGA CARGA	7
CARENCIA DE RUTAS Y FRECUENCIAS	6
DAÑO CARGA	6
PERDIDA CARGA	5
TIQUETE FLOW	4
SAQUEO CARGA	3
TOTAL	626

Como indica la tabla anterior se puede observar que los seis (6) motivos de mayor reclamación lo originó en su orden la CANCELACION DE VUELO, RETRASO DE VUELO, INCONVENIENTES EN EL AEROPUERTO, DAÑO DE EQUIPAJE Y DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE motivos de reclamo que requieren de líderes de

proceso de SATENA hacer análisis de causa raíz, con el fin de plantear las Acciones Correctivas a que haya lugar para eliminar y/o minimizar el Reclamo.

4. SEGUIMIENTO A LOS CONTACTOS

Durante el semestre se presentaron 1519 contactos y/o solicitudes de información de las cuales 4 fueron rechazados y 1515 fueron resueltos.

5. SEGUIMIENTO A LAS DENUNCIAS

Durante este período presentaron 17 denuncias que corresponden a temas de Reclamos en la prestación del servicio y fueron re- direccionadas al área de Atención al Usuario y contestadas por ellos.

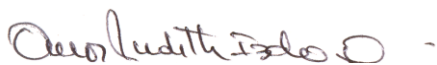
6. PRESENTACION DE LAS FELICITACIONES

Se presentaron 11 felicitaciones en el semestre, relacionadas con la prestación del servicio, la apertura ruta Florencia-Cali.

RECOMENDACIONES:

Las siguientes recomendaciones fueron realizadas en informes anteriores ya que a la fecha no han sido atendidas.

- Se recaba en la necesidad de realizar un análisis de Causa Raíz de los motivos de Reclamos con mayor número de registros, con el fin de diseñar las Acciones Correctivas y hacer Planes de Mejoramiento.
- Se solicita el cumplimiento del Procedimiento SAT-P91 “TRATAMIENTO DE PQR”, numeral 9.3 incluida la Nota.
- Dar acceso de consulta al aplicativo de las PQRS al Gestor de Calidad del Proceso Aeropuerto, con el fin de que en tiempo real se dé trámite a la respuesta. Además el Proceso Aeropuerto, es el de mayor número de casos.
- Se recaba revisar el Procedimiento de Control y Manejo de Equipajes SAT-P81, con el fin de incluir acciones a que haya lugar para controlar, dar de baja o trasladar los elementos olvidados por los pasajeros en sus vuelos y no ocupar espacio de almacenamiento en las bodegas.



ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ

Jefe Oficina de Control Interno

A continuación se anexa documento para darle tratamiento a las PQR

NOTA: ANALISIS DE CAUSA RAIZ: Esta metodología es usada normalmente en forma reactiva para identificar la causa de un evento, para revelar problemas y resolverlos. El análisis se realiza *después* de ocurrido el evento. Con un buen entendimiento de los ACR permite que la metodología sea preventiva y pronosticar eventos probables *antes* de que sucedan.

Principios generales del análisis de causa raíz [\[editar\]](#)

1. El objetivo primario del ACR es identificar los factores que resultaron en la naturaleza, la magnitud, la ubicación, el momento (las consecuencias) de un evento o más para poder identificar comportamientos, acciones, inacciones o condiciones necesarias que cambien. De esa manera prevenir la reiteración de eventos dañinos similares y poder identificar las lecciones a aprender para promover el logro de mejores consecuencias. (Se define el "éxito" como la certeza casi absoluta de la prevención de la reiteración de un evento.)
2. Para ser efectivo, un ACR debe realizarse en forma sistemática, por lo general como parte de cualquier investigación, con conclusiones y causas raíces que sean comprobadas por medio de evidencia documentada.
3. Pueden haber más de una causa raíz por evento o problema, la dificultad se encuentra en demostrar la persistencia y mantener el esfuerzo para resolverlos.
4. El propósito de identificar todas las soluciones a un problema es prevenir la reaparición al menor costo, de la manera más simple. Si existen alternativas que son igualmente efectivas, siempre se elegirá la del menor costo.
5. Las causas raíces identificadas van a depender de la manera en que se defina el problema o el evento. Se requiere una efectiva declaración del problema, así también como una efectiva descripción del evento.
6. Para ser efectivo, el análisis debe establecer la [secuencia de eventos](#) o [línea del tiempo](#) para entender las relaciones entre los factores contribuyentes (causales), la causa raíz y el problema o evento definido.
7. El análisis de causa raíz ayuda a transformar una cultura reactiva (que actúa en consecuencia a problemas) a una cultura proactiva que resuelve problemas antes de que ocurran o escalen a problemas mayores. Además, reduce la frecuencia en que ocurren los problemas.
8. Los ACR pueden ser recibidos como una amenaza en varias culturas y ambientes. Un cambio de cultura siempre encuentra resistencias. En casos así, se debe trabajar en brindar soporte constante de la gestión de ACR para lograr efectividad y éxito, así también como utilizar políticas no punitivas al encontrar problemas.

Proceso general para realizar y documentar un análisis de causa raíz de una acción correctiva² [\[editar\]](#)

El ACR (en los pasos 3, 4 y 5) representa la parte más crítica de una acción correctiva, ya que dirige la acción correctiva a la verdadera raíz del problema. Reconocer la causa raíz es secundario al objetivo de la prevención (no es el fin en sí mismo), pero si no se sabe la causa raíz, no será posible determinar la efectividad de la acción correctiva para el problema detectado.

1. Definir el problema o describir el evento con hechos. Incluir atributos cuantitativos y cualitativos de la consecuencia. Esto es especificar la naturaleza, la magnitud, la ubicación y el momento del hecho.
2. Recolectar datos y evidencia, ordenarla en una línea de tiempo hasta el momento de la falla/crisis. Para cada comportamiento, condición, acción e inacción aclarar en la línea de tiempo qué debería haberse hecho cuando difiera de lo que se hizo.
3. Preguntarse el por qué e identificar las causas asociadas con cada paso en la secuencia hacia el problema. El por qué se refiere a ¿Cuáles son los factores que contribuyeron directamente con el problema?
4. Clasificar las causas en factores causales que llevan al problema y aquellos que si fueran eliminados lograrían interrumpir los pasos hacia el problema.
5. Identificar los demás factores perjudiciales que puedan también ser consideradas causas raíces. Si existen múltiples causas, que es lo que suele suceder, detectarlas para accionar sobre ellas en el futuro.
6. Identificar acciones correctivas que puedan prevenir la reiteración del efecto dañino, incluyendo las consecuencias y factores. Verificar que cada acción correctiva, si es implementada antes del evento, logrará reducir o prevenir el problema.
7. Identificar soluciones, cuando efectivas y con el consenso del grupo, prevengan la reiteración, se mantengan dentro del control de la institución, cumpla con los objetivos y no derive en otros problemas.
8. Implementar correcciones a la causa raíz recomendada.
9. Asegurar la efectividad observando las recomendaciones de soluciones ya implementadas.
10. Identificar otras metodologías para resolver problemas y evitarlos.
11. Identificar y abordar las otras instancias de cada consecuencia y factor perjudicial.