

## **SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"**

SATCIN – 001

Bogotá, 17 de enero de 2019

PARA: PRESIDENCIA

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2018

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76, párrafo primer. “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.”; se presenta a continuación 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 segundo semestre del 2018, en lo que respecta a lo tramitado como Procedente.

La información con la cual se realizó dicho informe fue obtenida el 9 de enero de 2019 del aplicativo AYMSOFT.

### **GLOSARIO**

<b>Queja</b>	Insatisfacción del usuario con el servicio por la conducta de uno de nuestros funcionarios.
<b>Reclamo</b>	Incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por SATENA.
<b>Enviado</b>	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.
<b>Delegado</b>	PQRSD transferidas a otras áreas de la empresa para ser resueltas.
<b>Rechazado</b>	Son las PQRSD que no cumplen con la información requerida para ser resueltas.
<b>Resuelto</b>	Son las PQRSD que son respondidas a los usuarios.
<b>Abierto</b>	Son las PQRSD que son apenas revisadas por el funcionario de servicio al cliente que no les han dado ningún trámite.

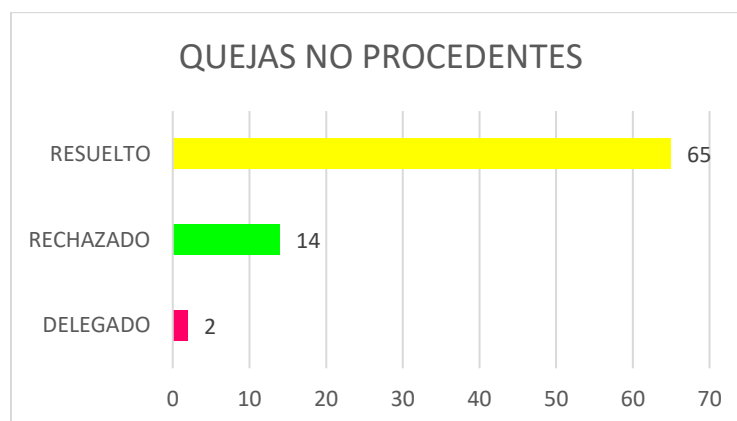
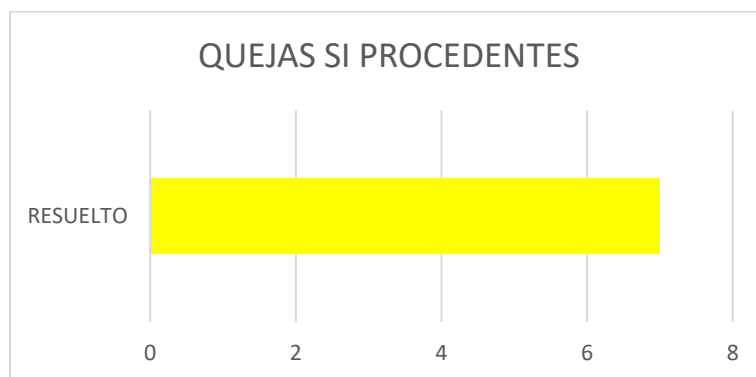
<b>Aplazado</b>	Son las PQRSD, que están pendientes de información para dar al usuario la respuesta de fondo.
<b>Plazo de respuesta</b>	Máximo 15 días hábiles.
<b>Procede</b>	El cliente y/o usuario es resarcido de acuerdo a la norma.
<b>No Procede</b>	Los argumentos y las pruebas del cliente y/o usuario no son válidos, por lo tanto no hay resarcimiento.

- SOLICITUDES DEL CIUDADANO**

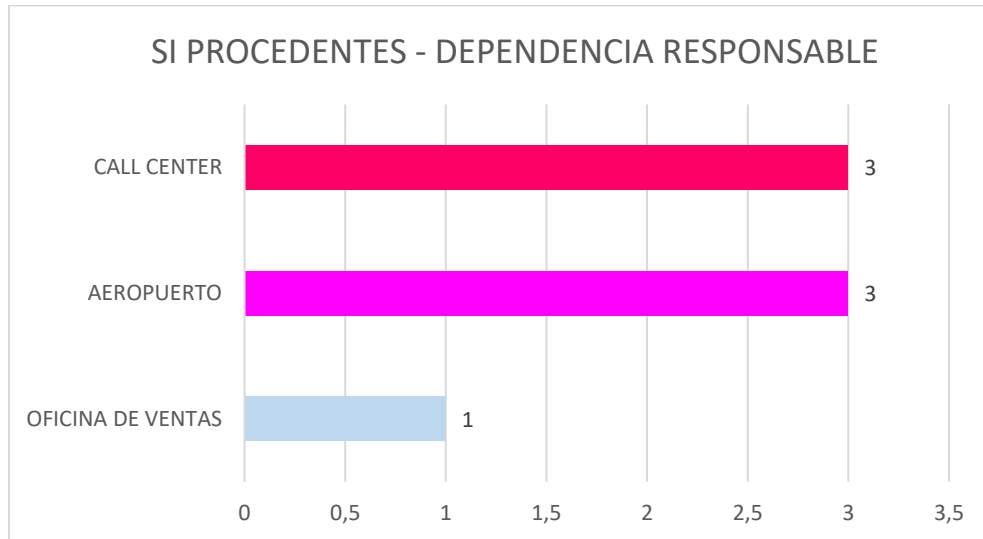
- 1. SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS**

- A. Estado de las Quejas**

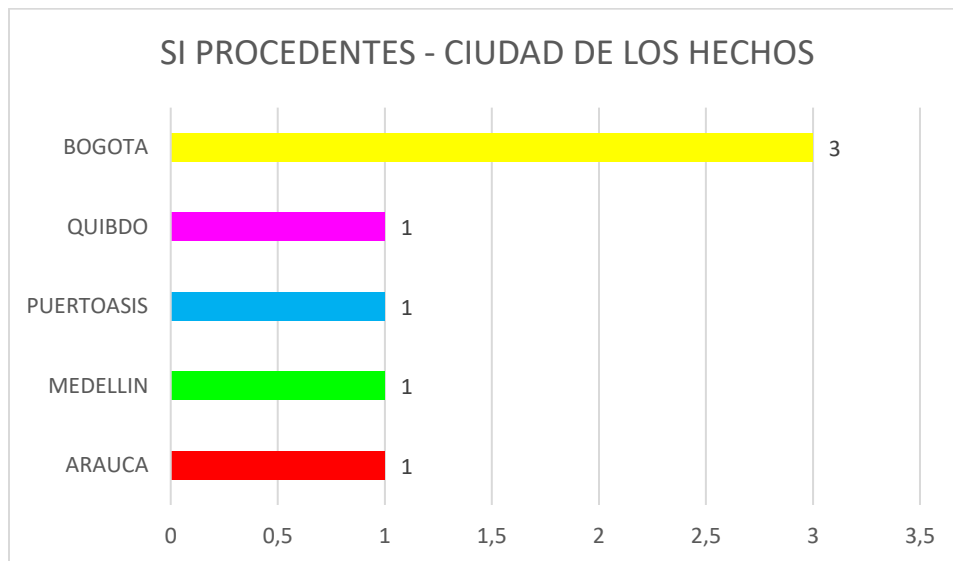
En el sistema AYMSOFT y para el segundo semestre de 2018, fueron registradas 88 quejas de las cuales 81 fueron no procedentes y 7 si procedentes, que una vez analizadas y clasificadas tuvieron el siguiente comportamiento:



## B. Áreas responsables de las 7 quejas procedentes

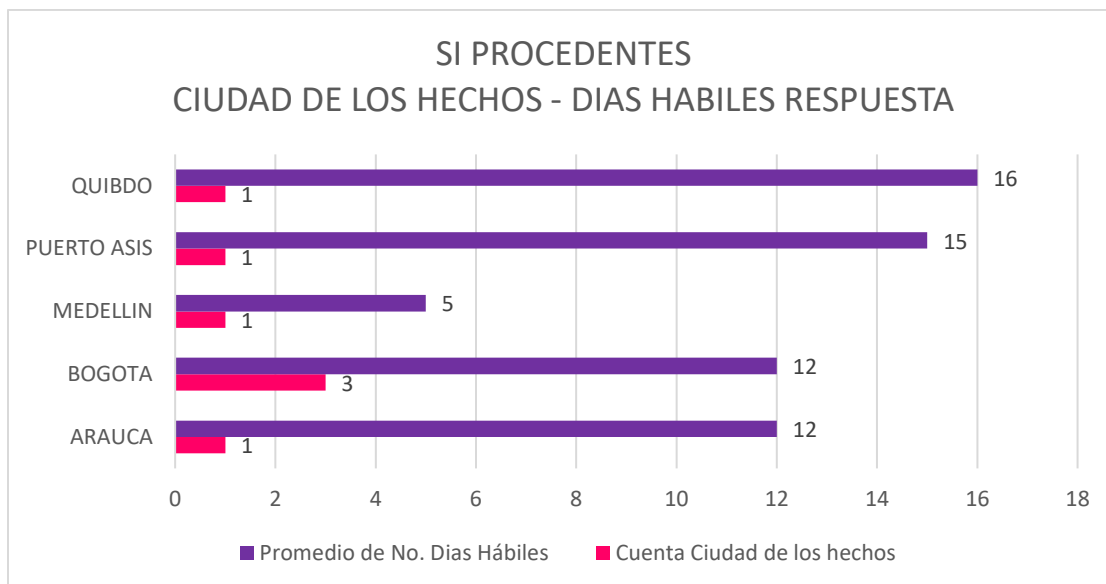


## C. Ciudad de los hechos de las 7 quejas procedentes



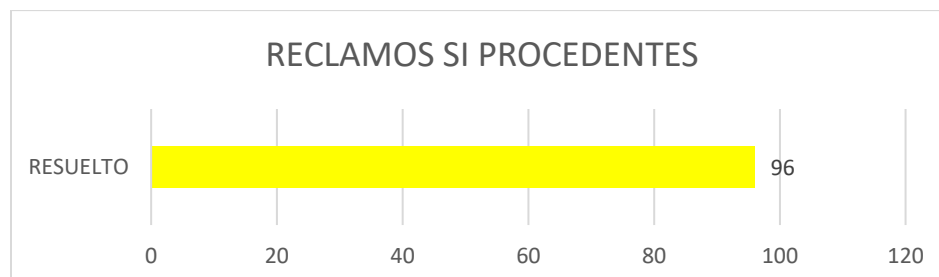
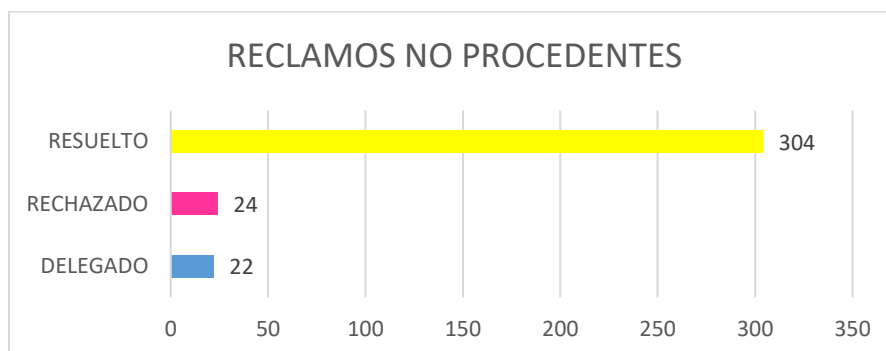
## D. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta promedio para atender las quejas fue de 12 días hábiles, de donde el menor tiempo de respuesta promedio fue de 5 días hábiles y el mayor de 16 días hábiles de acuerdo a la siguiente gráfica:



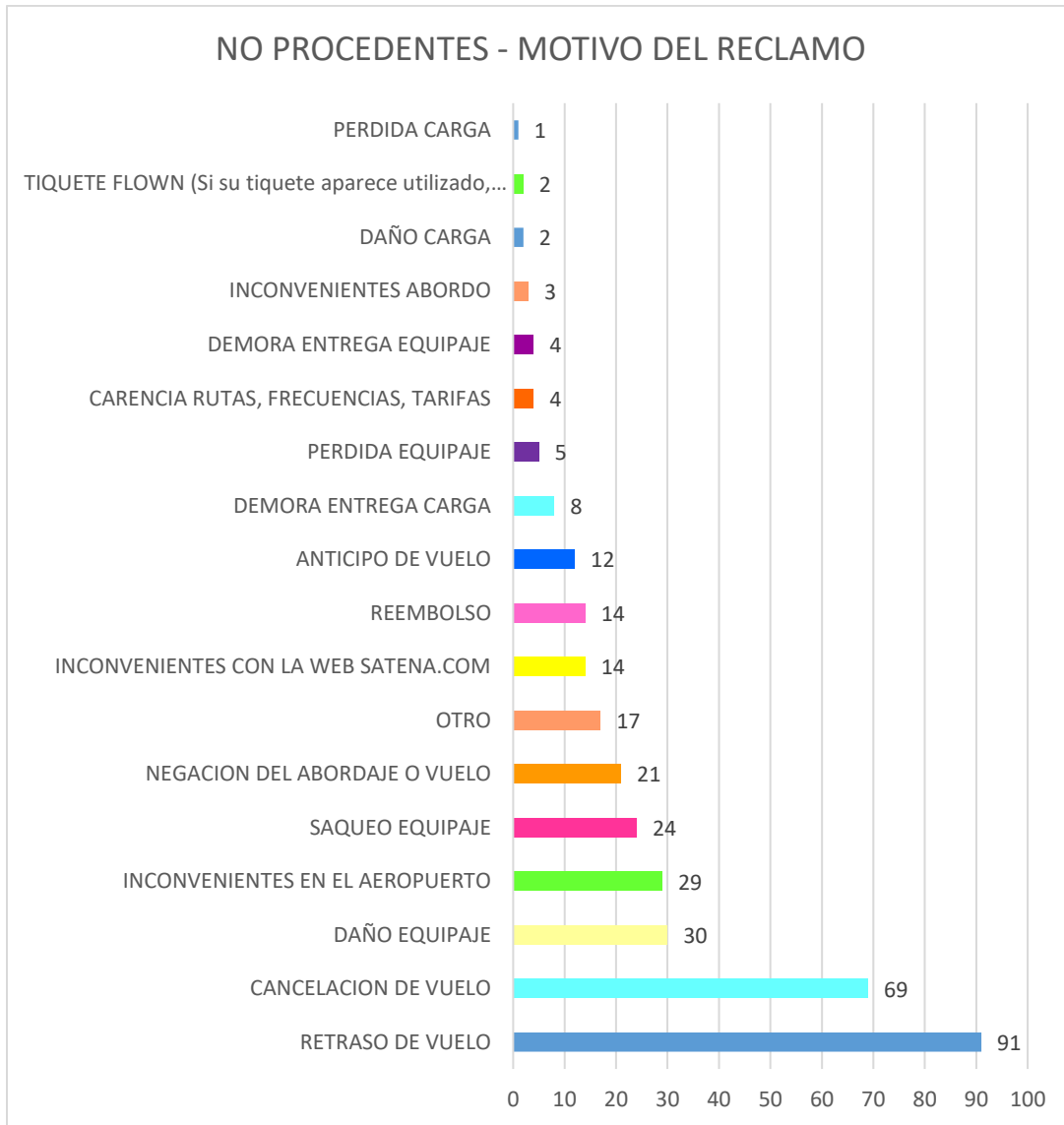
## 2. SEGUIMIENTO A LOS RECLAMOS

En el primer semestre del 2018 se registraron 446 reclamos, de los cuales 96 fueron procedentes y 350 no procedentes.



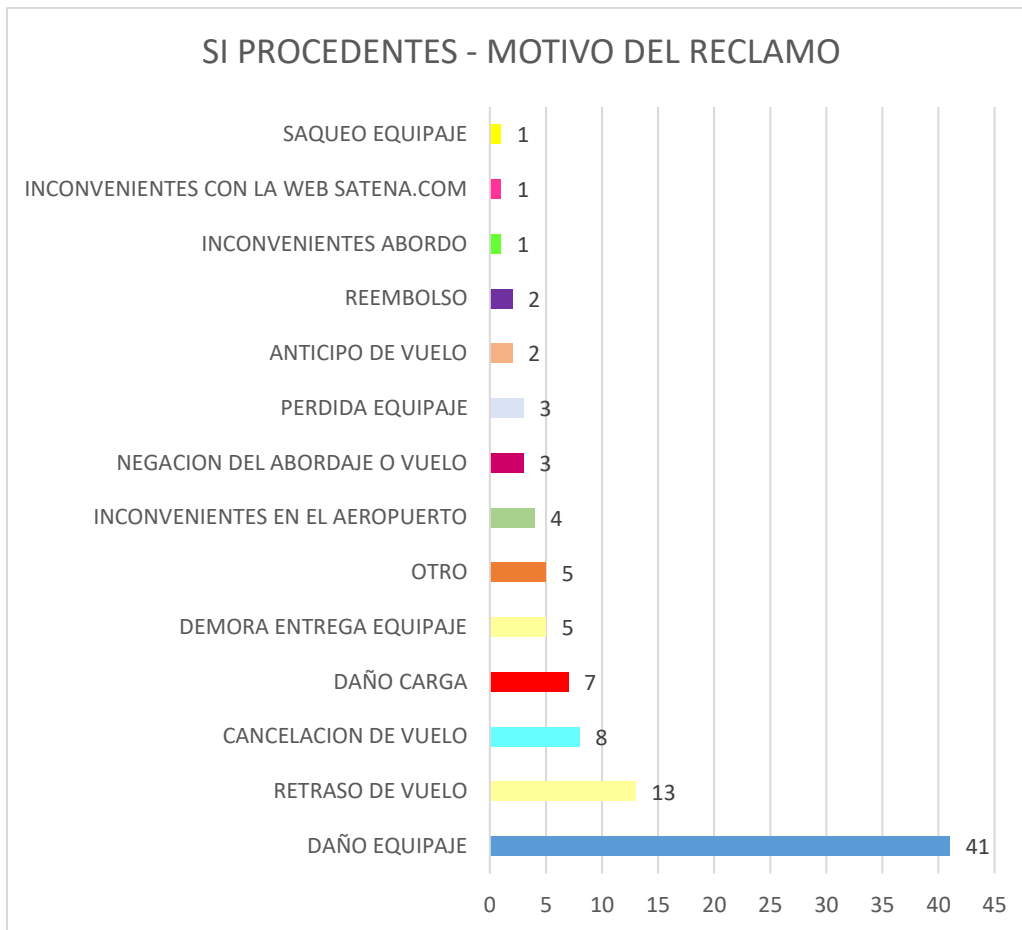
### A. Motivo de los reclamos no procedentes

Durante el segundo semestre de 2018 se presentaron 350 reclamos no procedentes información que se presenta desagregada en la siguiente gráfica:



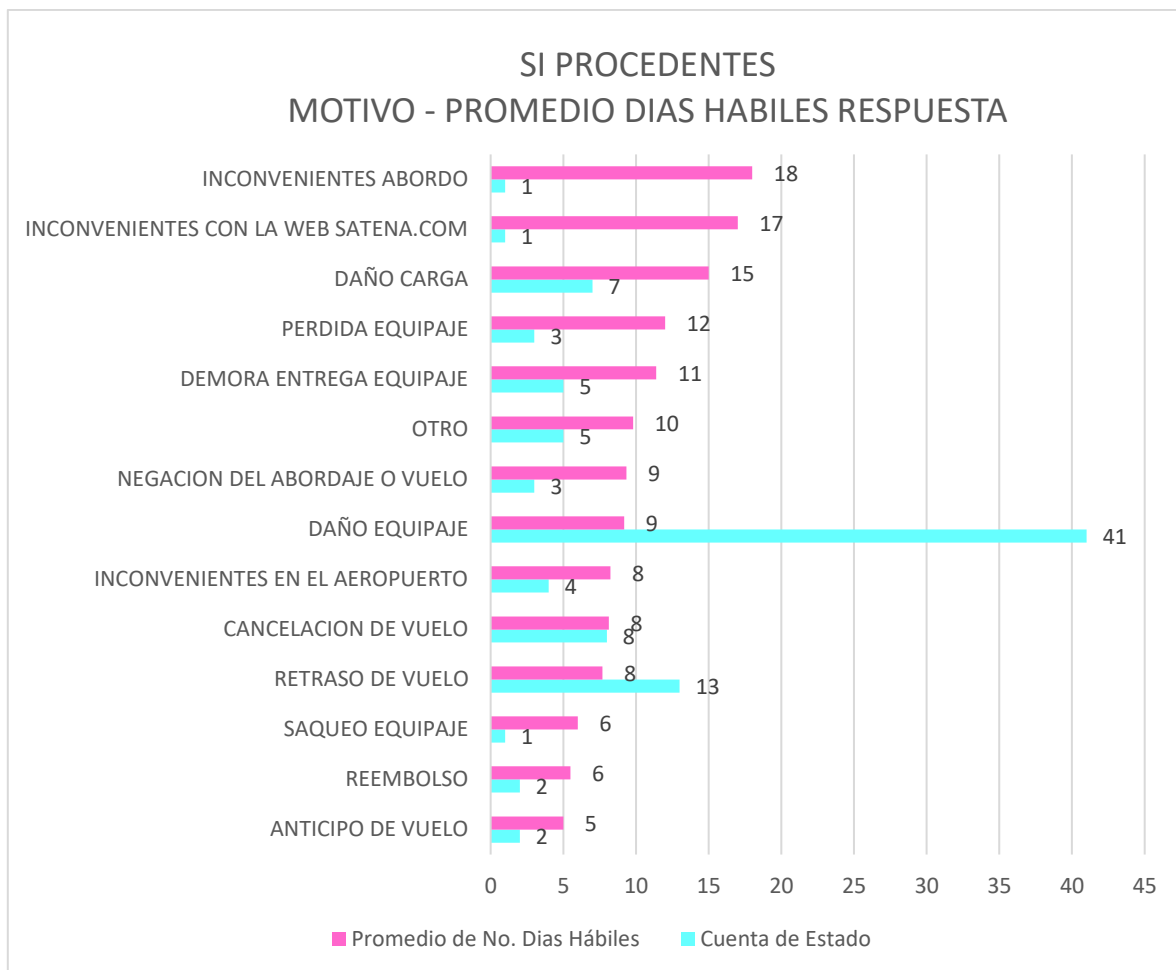
### B. Motivo de los reclamos procedentes

De igual manera para el segundo semestre de 2018 se presentaron 96 reclamos procedentes información que se presenta desagregada en la siguiente gráfica:



### C. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta promedio para atender los reclamos fue de 10 días hábiles. Se pudo observar que, de los 96 reclamos procedentes registrados en el segundo semestre, el mayor tiempo promedio de respuesta fue 18 días hábiles y el menor fue de 5 días.



### 3. SEGUIMIENTO A LAS DENUNCIAS

Durante este período se presentaron 10 denuncias que corresponden a temas de Reclamos en la prestación del servicio y por lo tanto fueron direccionadas al área de Atención al Usuario para su debido trámite.

### 4. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES REALIZADAS

En esta ocasión se efectuó un seguimiento a las acciones tomadas por parte del grupo Aeropuertos, Seguridad Aeroportuaria y área de Servicio al cliente.

#### GRUPO AEROPUERTO

En reunión realizada el día 11 de enero de 2019 con el Mayor Jorge Tibaduisa Quijano Líder Grupo Aeropuerto, se evidencio lo siguiente:

- Se encuentran implementando la etiqueta “EQUIPAJE EN MAL ESTADO”. En ella se puede incluir observaciones puntuales sobre la condición en la que se encuentra el equipaje de nuestro cliente. Inicialmente se está usando en Bogotá. Se recomienda que esta práctica de control se documente y se haga extensiva a las agencias a nivel nacional donde opera SATENA.
- Los carros equipajeros son ubicados de tal forma que las cámaras de seguridad de OPAIN los esten monitoreando, esto como una medida preventiva en caso que se presenten reclamos pueda solicitarse una revisión de cámaras.
- Los tiempos de entrega de equipaje registrados han estado por debajo del promedio establecido, el cual el máximo es 20 minutos y actualmente se esta manejando un tiempo de 15 minutos.
- Se realizó modificación al contrato con MARCAPASOS donde se incluyó la reunión mensual organizada por el contratista en el cual se revisan temas de incumplimiento de servicio, facturación entre otros con funcionarios de SATENA.
- Se ha evidenciado una disponibilidad permanente de los equipos de MARCAPASOS para la operación de SATENA.


## GRUPO SEGURIDAD AEROPORTUARIA

En reunión realizada el día 11 de enero de 2019 con el Capitán Denny Chamorro Chamorro Jefe Seguridad Aeroportuaria SATENA, se evidencio lo siguiente:

- Desde diciembre de 2018 se implementó el uso de cámaras portátiles, las cuales son instaladas en la puerta de la bodega de carga de la aeronave y con la cual se puede obtener un video de las actividades de cargue y descargue de equipajes. Se espera con esta medida crear conciencia del buen trato del equipaje de los clientes. Este procedimiento se realiza inicialmente en Bogotá.

## AREA DE SERVICIO AL CIENTE

De acuerdo a revisión a las quejas procedentes, se evidenció que en las quejas No. 6855 y 6886 hacían referencia a dos funcionarios del área del call center y que con base al email recibido el día 12 de enero de 2019 por parte de la señora Paola Jiménez Moreno se tomaron diferentes medidas correctivas. En dicho email se encuentran adjuntos los soportes que sustentan las acciones tomadas.

  
**ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno