

SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES
SATENA

No. 1784 SATAU

Bogotá, 04 de octubre de 2011

DE Lina Marcela Villalobos - Jefe Grupo de Servicios al Cliente

PARA Presidencia, Vicepresidencia, Directores, Jefe Oficina Jurídica, Jefe Control Interno, Jefe Desarrollo Organizacional

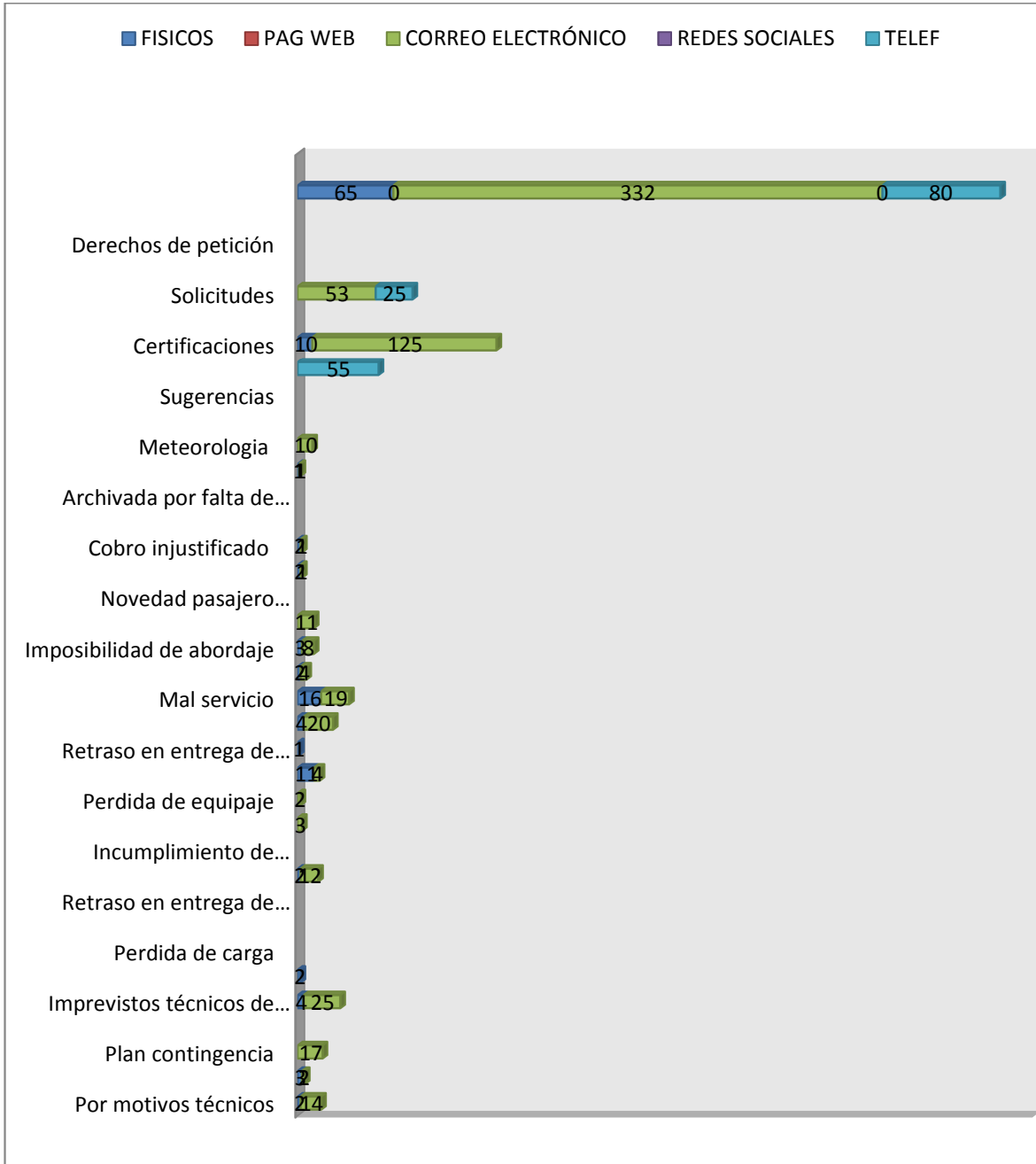
ASUNTO Informe mensual PQRs - Septiembre

Cordial saludo.

Con la intención de dar a conocer a la compañía el estado, análisis y descripción de las peticiones, quejas y reclamos que recibimos en el área de Atención al usuario, a continuación doy detalle del estado de los PQRs recibidos y tratados durante el mes de Septiembre de 2011.

Con este informe pretendemos evaluar el nivel de cumplimiento de nuestra oferta de valor percibida por el Cliente y la realización de correctivos que minimicen el grado de afectación al mismo.

ÁREA	MOTIVO DEL PQR	TEMAS QUE INVOLUCRA EL PQR	FISICOS	PAG WEB	CORREO ELECTRÓNICO	REDES SOCIALES	TELEF	TOTAL	%
TEC	CANCELACION VUELO	Por motivos técnicos	2		14			16	3,4%
		Plan contingencia	3		2			5	1,1%
	RETRASOS Y ANTICIPOS DE VUELO	Plan contingencia			17			17	3,6%
		Cambio de aeronave						0	0,0%
		Imprevistos técnicos de aeronave	4		25			29	6,2%
CCIAL	CARGA	Saqueo en carga	2					2	0,4%
		Perdida de carga						0	0,0%
		Daño de carga						0	0,0%
		Retraso en entrega de carga						0	0,0%
	TIQUETES FLOWN	Imposibilidad de asignación de cupo	2		12			14	3,0%
	REQUERIMIENTO COMERCIAL	Incumplimiento de promoción						0	0,0%
OPER	DESPACHO	Saqueo en equipaje			3			3	0,6%
		Perdida de equipaje			2			2	0,4%
		Daño de equipaje	11		4			15	3,2%
		Retraso en entrega de equipaje	1					1	0,2%
FIN	REEMBOLSOS	Solicitud de reembolso	4		20			24	5,1%
GSC	MAL SERVICIO EN MODULO	Mal servicio	16		19			35	7,4%
		Mala información	2		4			6	1,3%
	INCONFORMISMO PASAJEROS	Imposibilidad de abordaje	3		8			11	2,3%
		Requerimiento Administrativo			11			11	2,3%
		Novedad pasajero recomendado						0	0,0%
		Irrespeto a la reserva	2		1			3	0,6%
	Cobro injustificado	2		1			3	0,6%	
	OTROS	Autoridades Gubernamentales						0	0,0%
		Archivada por falta de datos						0	0,0%
		Motivos operacionales	1		1			2	0,4%
		Meteorología			10			10	2,1%
GSC	FELICITACIONES	Felicitaciones						0	0,0%
	SUGERENCIAS	Sugerencias						0	0,0%
	PREGUNTAS USUARIOS	Preguntas usuarios					55	55	11,7%
	CERTIFICACIONES	Certificaciones	10		125			135	28,7%
	RECLAMOS	Reclamos						0	0,0%
	SOLICITUDES	Solicitudes			53		25	78	16,6%
	COMENTARIOS	Comentarios						0	0,0%
	DERCH. PET.	Derechos de petición						0	0,0%
TOTALES POR MEDIO DE RECEPCIÓN DEL PQR			65	0	332	0	80	477	100%



ANÁLISIS COMPARATIVO PQRs FÍSICOS

	AGOSTO	SEPTIEMBRE	DIFERENCIA
TOTAL QUEJAS FORMALES FÍSICAS PRESENTADAS	36	55	19
TOTAL QUEJAS RESUELTAS	30	38	8
EN PROCESO	6	16	5
ANULADAS	0	1	1
ARCHIVADAS POR FALTA DE DATOS	0	0	0
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	83,3%	69%	14,3%
PROMEDIO EN DIAS TIEMPO DE RESPUESTA	7	6,3	0,7

PRONUNCIAMIENTOS

Resultado final del análisis e investigación de la queja física y Resarcimiento generado

PRONUNCIAMIENTOS	EQUIPAJES	VUELOS	MAL SERVICIO	REEMBOLSOS	PRONUNCIAMIENTOS
RECLAMACIÓN PROCEDE	4	2	0	4	10
RECLAMACIÓN NO PROCEDE	4	6	11	4	25
EN PROCESO	6	2	6	5	19
ANULADAS	0	1	0	0	1
ARCHIVADAS POR FALTA DE DATOS	0	0	0	0	0

TOTAL	14	11	17	13	55
-------	----	----	----	----	----

QUEJAS PENDIENTES VIGENCIA ANTERIOR

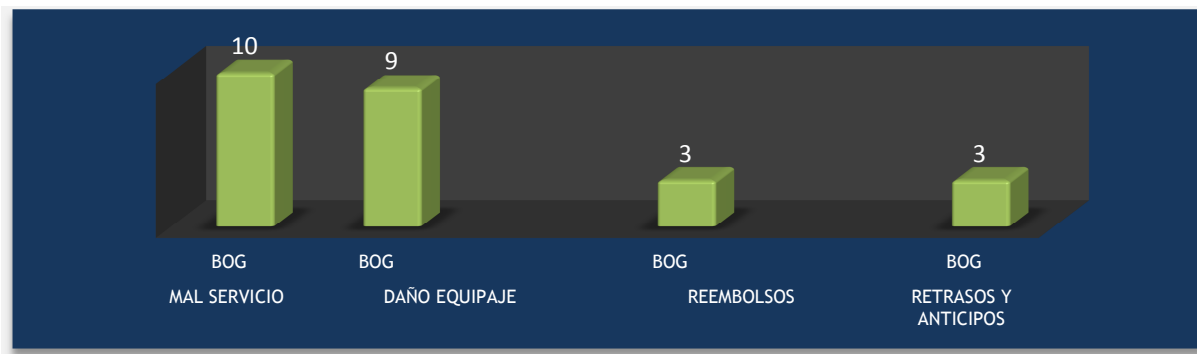
(Mes de Agosto 2011)

QUEJAS PENDIENTES	QUEJAS RESUELTAS
6	6

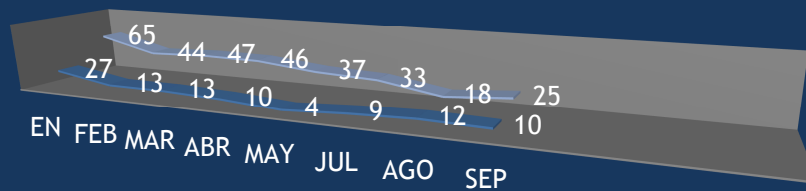
ESTADÍSTICAS

BASES

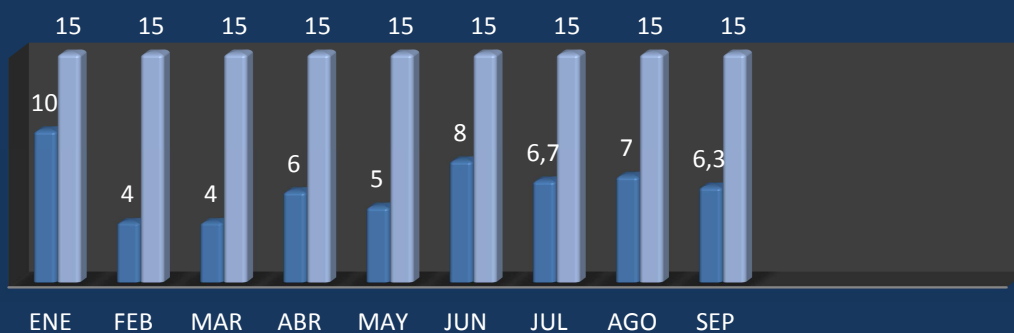
MAL SERVICIO	BOG	10
DAÑO EQUIPAJE	BOG	9
REEMBOLSOS	BOG	3
RETRASOS Y ANTICIPOS	BOG	3



INDICADOR
DISMINUCIÓN QUEJAS PROCEDENTES



DÍAS DE RESOLUCIÓN DEL PQR



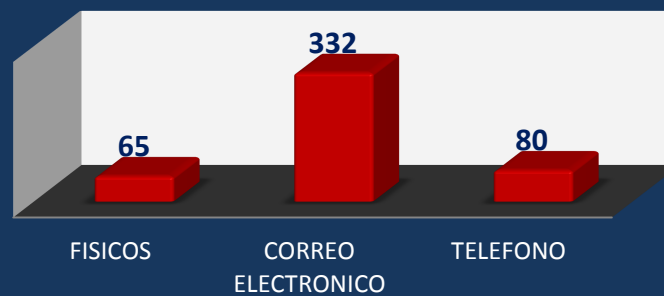
DISTRIBUCIÓN DE PQRs POR CIUDADES

	VUELOS	MAL SERVICIO	EQUIPAJES Y CARGA	TOTAL
BOG	30	21	17	68
APD	3	2		5
EOH	12	10	1	23
CLO			1	1
CZU	9	3		12
BGA	5	1	1	7
AUC	2			2
IPI	1			1
MTU		1		1
PSO	1			1
SVC	1			1
PDA		1		1
BUN	1			1
FLA			1	1
CALL		4		4
COMERCIAL		8		8
WEB		3		3
TOTAL	65	54	21	140

COMPARATIVO MEDIOS DE RECEPCION

FISICOS	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO
65	332	80

COMPARATIVO MEDIOS DE RECEPCIÓN



RECOMENDACIONES:

- El Grupo de Servicio al Cliente recomienda nuevamente, se permita el acceso a los comentarios de los usuarios a través de las diferentes redes sociales, teniendo en cuenta la cantidad de reclamaciones, malos comentarios y sugerencias que los Clientes están dejando en estos medios electrónicos. La contestación inmediata a los Clientes disminuye el impacto negativo que genera en la marca y en la imagen de la compañía un mal comentarios.
Es bien importante que estos comentarios sean contestados de manera inmediata para evitar que generen cambios en la opinión de nuevos Clientes.
- El Grupo de Servicio al Cliente recomienda nuevamente sea trasladada a la Oficina de Atención al Usuario, una de las dos (2) líneas 01800 ubicadas en el call center, para brindar soporte inmediato a los comentarios, dudas y reclamaciones de los usuarios que llegan al call center por fallas en el Servicio.
- Teniendo en cuenta que se avecina otra temporada invernal, se recomienda nuevamente la adecuación de plásticos a los carros de equipajes de la ciudad Bogotá, ya que ha aumentado el número de reclamaciones por equipajes y aparatos electrónicos que salen de Bogotá y llegan mojados ó dañados a su destino.

LINA MARCELA VILLALOBOS VILLA
Jefe Grupo de Servicios al Cliente