



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Suministrar la información de quejas físicas presentadas, conforme al siguiente cuadro:

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
MAL SERVICIO		36				36	18,6%
RETRASOS Y ANTICIPOS		44				44	22,7%
DAÑO DE EQUIPAJES		34				34	36,5
CANCELACIÓN DE VUELO		25				25	26,8%
PERDIDA DE EQUIPAJE		2				2	2,1%
PERDIDA DE CARGA		1				1	1%
SAQUEO DE EQUIPAJE		7				7	7,5%
REQUERIMIENTO ADMINISTRATIVO		3				3	3,2%
RETARDO ENTREGA DE CARGA		0				0	0
DAÑO CARGA		1				1	1%
SAQUEO CARGA		0				0	0
COBRO INJUSTIFICADO		1				1	1%
MALA INFORMACIÓN		8				8	8,6%
IRRESPECTO A LA RESERVA		0				0	0
IMPOSIBILIDAD DE ABORDAJE		3				3	3,2%
RETARDO ENTREGA DE EQUIPAJE		11				11	11,8%
SOLICITUD DE REEMBOLSO		6				6	6,4%
IMPOSIBILIDAD ASIGNACION DE CUPO		3				3	3,2%
ANULADAS		8				8	8,6%
TOTAL		193				193	100,0



3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Establecer las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios disponibles.

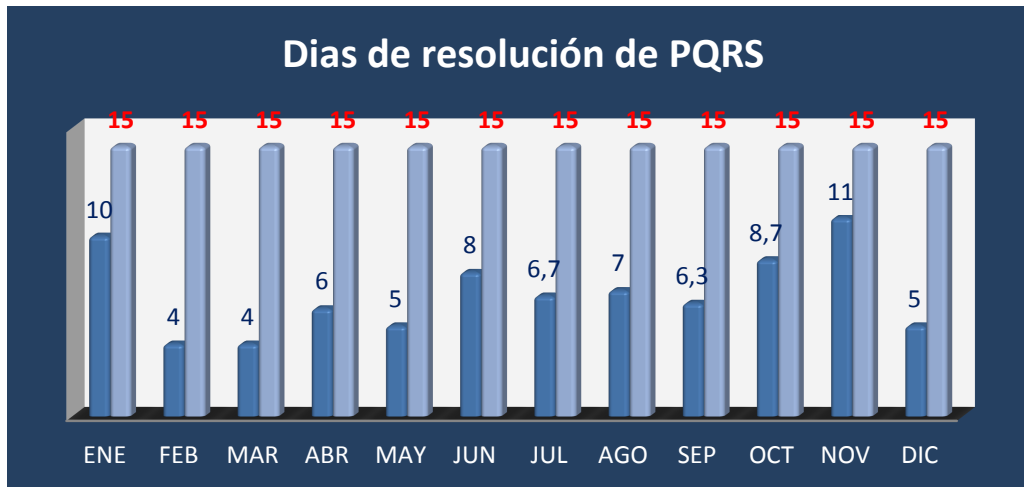
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo Electrónico	848
Página web	1310
Documental	193
Línea directa	164
Fax	
TOTAL	2.563

4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

Nota: Se cumplieron los términos previstos en la ley de los requerimientos elevados a la Entidad. En el evento en que se necesite tiempo adicional para dar respuesta a un requerimiento, se procede de acuerdo a lo consignado en el CCA.

De acuerdo con el siguiente cuadro, se puede evidenciar el seguimiento que la entidad realiza a los tiempos de respuesta de los requerimientos planteados por los usuarios.

Para establecer planes de mejora continua y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a las reclamaciones que plantea, la entidad analiza mes a mes los tiempos de respuesta a los Clientes, siendo este tema un indicador táctico el cual es el revisado constantemente por el Grupo de Servicio al Cliente de acuerdo con los términos de ley y evaluado por la Presidencia y Vicepresidencia y la participación activa de oficina de control interno.



Días de resolución de los PQRS de acuerdo con los plazos establecidos por la ley

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	ESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.		
Ejército Nacional		
Armada Nacional		
Fuerza Aérea Colombiana		
Policía Nacional		
Gabinete		
Entidades Adscritas y Vinculadas.		
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.		
TOTAL	0	

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Análisis de las quejas físicas formales con expediente a fecha de corte.

PRONUNCIAMIENTOS	SUBTOTAL
PROCEDE EN FAVOR DEL CLIENTE	48
ANULADAS	13
NO PROCEDE EN FAVOR DEL CLIENTE	103
ARCHIVADAS POR FALTA DE DATOS	3
TOTAL	167



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN PROCESOS DE CONTRATACIÓN SATENA

Con el fin de suplir las necesidades de bienes y servicios que SATENA requiere para su operación y funcionamiento administrativo, a través del Grupo de Contratos se adelantan los procesos de selección de oferentes para la contratación de los mismos.

Conforme a lo dispuesto en el Manual de Contratación, los procesos de selección adelantados bajo la modalidad de Licitación, Selección Abierta o Contratación Abierta, son objeto de publicación en la página Web de la Entidad, y deben adelantarse respetando los plazos y términos de las etapas a surtir conforme a lo dispuesto en el mismo documento.

SATENA para efectos contractuales se rige por derecho privado, no obstante, nuestra entidad vela por el cumplimiento de los principios que rigen la contratación pública, razón por la cual, todas las actuaciones surtidas dentro de los procesos de selección se realizan con transparencia, igualdad y objetividad.

Para tal cometido, SATENA da publicidad a sus procesos de contratación, obteniendo con ello pluralidad de oferentes, y generando espacios para que los proveedores presenten observaciones al pliego de condiciones y a la evaluación preliminar de las ofertas, siempre dando respuesta a la totalidad de este tipo de observaciones o solicitudes de aclaración, en igualdad de condiciones a todos los interesados.

Durante el año 2011 se adelantaron cinco (5) Licitaciones y trece (13) Selecciones Abiertas o Contrataciones Abiertas. Es de anotar, que absolutamente todas las actuaciones de los procesos han sido objeto de publicación en nuestra página Web, y en todos se ha surtido invitación a las veedurías ciudadanas a que ejerzan control social.

Finalmente, cabe anotar que los procesos que atienden a la mínima cuantía de la entidad o la adquisición de bienes y servicios ligados a la operación de SATENA, se surten bajo el procedimiento de invitación a cotizar previsto en el Manual de Contratación, con el cual se garantiza la pluralidad de oferentes y la selección objetiva de los contratistas, diferenciándose de la licitación o de selección abierta, simplemente en que el procedimiento se realiza de manera más expedita, en virtud de la naturaleza y cuantía de los bienes y servicios a contratar.



Felicitaciones por nuestro Servicio:

RECIBIDO A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS:

- Desde nuestro correo electrónico atencionalusuario@satena.com

Buena dicción, explicación completa y precisa.

Amables y atentas son las dos operadoras Luz Mary Parra y Angélica Cuevas que me atendieron en el call center en lo referente al cambio de la reserva de mi esposa Clara Inés Ochoa de Baiz

Gracias

ALBERTO BAIZ

- Desde nuestro correo electrónico atencionalusuario@satena.com

Atento saludo

Agradezco inmensamente los términos de su respuesta y les deseo éxitos en su propósito de mejoramiento del servicio en su aerolínea.

Cordialmente,

ÁLVARO ALVEAR ESPINOSA

- Desde nuestro aplicativo en la web: www.satena.com

Contacto / Agradecimiento.

En esta oportunidad quiero reconocer la atención y eficiencia de Nubia Fajardo del área de Atención al Cliente para la atención de mi solicitud teniendo en cuenta la urgencia que mi situación demandaba.

Muchas gracias,

VICTOR FABIAN MOLINA MURILLO

6. CONCLUSIONES

- Total quejas formales físicas presentadas: 193
- Total quejas resueltas a corte : 167
- Número de quejas pendientes a corte : 26
- Porcentaje de cumplimiento: 86,5 %