





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		38				38	12,7%
RETRASOS Y ANTICIPOS		40				40	13,3%
DAÑO DE EQUIPAJES		31				31	10,3%
CANCELACIÓN DE VUELO		84				84	28%
PERDIDA DE EQUIPAJE		8				8	2,6%
PERDIDA DE CARGA		3				3	1%
SAQUEO DE EQUIPAJE		11				11	3,6%
REQUERIMIENTO ADMINISTRATIVO		1				1	0,33%
SOLICITUD DE INFORMACION		5				5	1,6%
SAQUEO CARGA		2				2	0,66%
MALA INFORMACIÓN		13				13	4,3%
IMPOSIBILIDAD CONFIRMACION CUPO		8				8	2,6%
IMPOSIBILIDAD DE ABORDAJE		8				8	2,6%
RETARDO ENTREGA DE EQUIPAJE		3				3	1%
SOLICITUD DE REEMBOLSO		38				38	12,7%
TIQUETE FLOWN		1				1	0,33%
DERECHO DE PETICION		5				5	1,6%
<b>TOTAL</b>		<b>299</b>				<b>299</b>	<b>100,0</b>



### 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	151
Página web	6
Documental	142
Línea directa	0
Fax	0
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>

### 4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

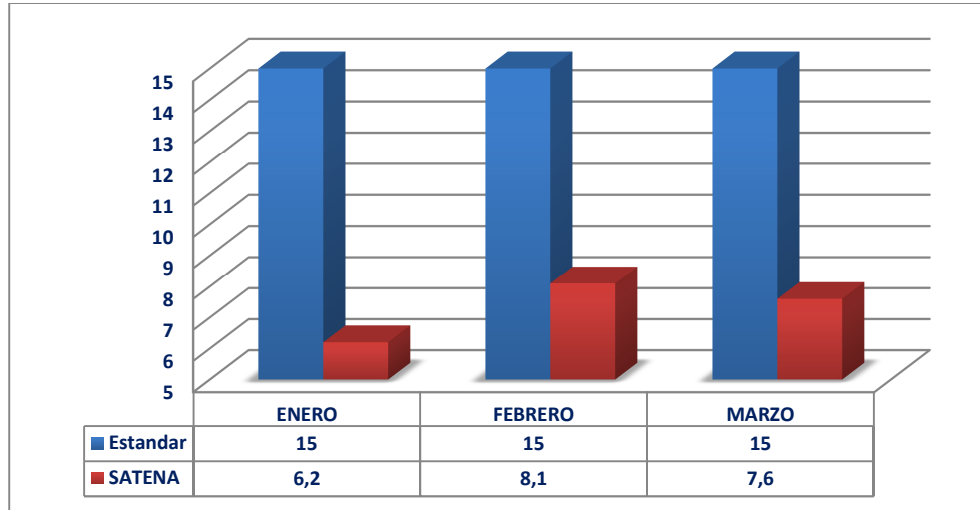
Nota: Se cumplieron los términos previstos en la ley de los requerimientos elevados a la Entidad. En el evento en que se necesite tiempo adicional para dar respuesta a un requerimiento, se procede de acuerdo a lo consignado en el CCA.

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.



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



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.		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	



## 5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

PRONUNCIAMIENTOS	SUBTOTAL
PROCEDEN EN FAVOR DEL CLIENTE	86
ANULADAS	5
NO PROCEDEN	205
ARCHIVADAS POR FALTA DE DATOS	3
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La entidad de acuerdo con los direccionamientos establecidos por la Presidencia y el compromiso de todos, está trabajando en la revisión constate de todos y cada uno de los mejorando al interior de la entidad a fin de evitar la corrupción y trabajar en pro de la transparencia.

#### Revisoría Fiscal:

Desde el pasado mes agosto de 2011, SATENA cuenta con un grupo de Revisoría Fiscal que audita los Estados Financieros de la Entidad, permitiendo garantizar la transparencia y confiabilidad de la información suministrada por parte del outsourcing financiero.

#### Auditorías internas:

Continúa la programación de Auditorías internas a todas las áreas de la empresa, buscando la asimilación de todos los funcionarios, a la estrategia de calidad y servicio hacia la cual apunta SATENA.



Con lo anterior, se busca estandarización en los procedimientos que se realizan día a día en la Entidad para el logro mejoramiento y transparencia en los procesos de cara al Cliente descritos y como lo establece el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.

## 6. CONCLUSIONES

- Total quejas formales físicas presentadas: 299
- Total quejas resueltas a corte : 299
- Número de quejas pendientes a corte : 0
- Porcentaje de cumplimiento: 100 %