



Directiva Ministerial 31800
“COORDINACION Y ARTICULACION DE LA ATENCION
Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA”

A N E X O

PAUTAS Y CONTENIDO PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2012.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES SATENA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS		SUGERENCIAS	SUBTOTALES	
				CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB			%
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	0	0	0	0	0		

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	%
Cancelación de vuelo		28				28	8,0
Mal servicio		36				36	10,2
Retrasos y anticipos		130				130	36,9
Mala información		20				20	5,7
Solicitud de Información		0				0	0,0
Requerimientos Administrativos		0				0	0,0
Imposibilidad de abordaje		15				15	4,3
Imposibilidad confir. Cupo		0				0	0,0
Reembolsos		0				0	0,0
Pérdida de equipaje		8				8	2,3
Daño de equipaje		82				82	23,3
Saqueo equipaje		9				9	2,6
Demora entrega de equipaje		13				13	3,7
Perdida de carga		2				2	0,6
Saqueo carga		0				0	0,0
TKT Flown		9				9	2,6
TOTAL		352				352	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	137
Página web	89
Documental	135
Línea directa	0
Fax	0
TOTAL	361

4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

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	0

Se cumplieron los términos previstos por la ley, en la solución de los requerimientos elevados a la Entidad.

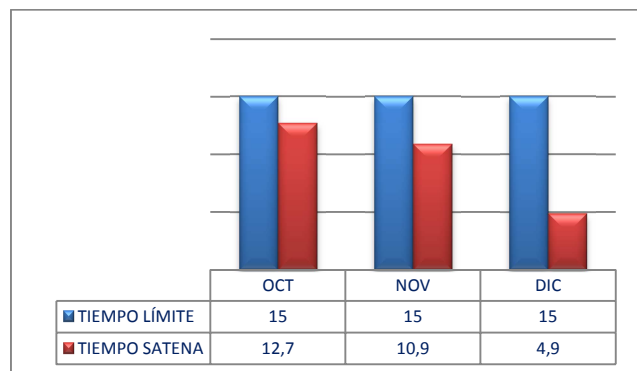
En el evento en que se necesite tiempo adicional para dar respuesta a un requerimiento, se procede de acuerdo a lo consignado en el CCA.

Gracias al seguimiento a los tiempos de respuesta de los requerimientos, continúa la eficiencia de la gestión y cumplimiento al indicador táctico disminución de tiempos de respuesta establecido por la Entidad.

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.

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

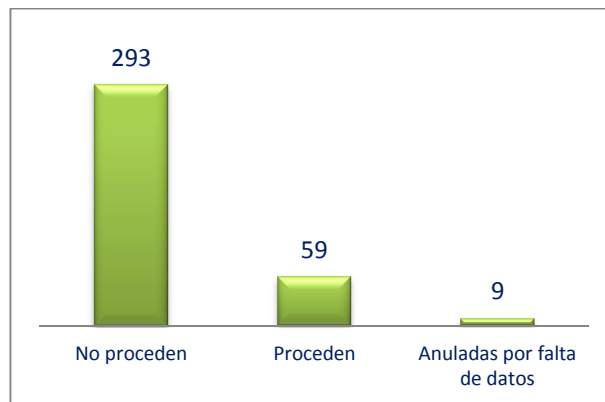
TIEMPOS DE RESPUESTA		
PERIODO	TIEMPO LÍMITE	TIEMPO SATENA
OCT	15	12,7
NOV	15	10,9
DIC	15	4,9



5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

RESULTADOS DE LOS PQRS	
No proceden	293
Proceden	59
Anuladas por falta de datos	9
TOTAL	361



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el cuarto trimestre del año, la Entidad de acuerdo con los direccionamientos establecidos por la Presidencia y el compromiso de todos, continuó trabajando en la revisión constante de todos y cada uno de los procedimientos al interior de la misma a fin de evitar la corrupción y trabajar en pro de la transparencia.

Revisoría Fiscal:

Durante todo el 2012, la Entidad contó con un grupo de Revisoría Fiscal que auditó los Estados Financieros, permitiendo garantizar la transparencia y confiabilidad de la información suministrada por parte del outsourcing financiero.

Auditorías internas:

Se llevaron a cabo permanentes Auditorías internas a todas las áreas de la empresa, buscando la inclusión y participación de todos los funcionarios de la Entidad, en 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 con la intención de dar cumplimiento a la Política de Calidad y realizar permanente seguimiento al Servicio tal como lo establece el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

6. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES	
Total quejas formales presentadas	361
Total quejas resueltas a corte	361
Total quejas pendientes a corte	0
Porcentaje de cumplimiento	100%