



**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 PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2013.**

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

**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		3	17			20	6,9%
Mal servicio		45	41			86	29,9%
Retrasos y anticipos		11	47			58	20,1%
Mala información		2	3			5	1,7%
Solicitud de Información				7		7	2,4%
Requerimientos Administrativos		2			12	14	4,9%
Imposibilidad de abordaje		4	10			14	4,9%
Imposibilidad confir. Cupo							0,0%
Reembolsos							0,0%
Pérdida de equipaje		1	5			6	2,1%
Daño de equipaje		4	34			38	13,2%
Saqueo equipaje		2	15			17	5,9%
Demora entrega de equipaje			9			9	3,1%
Perdida de carga			3			3	1,0%
Saqueo carga			2			2	0,7%
Demora entrega de carga		1				1	0,3%
TKT Flown			8			8	2,8%
<b>TOTAL</b>		<b>75</b>	<b>194</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>288</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	106
Página web	94
Documental	88
Línea directa	0
Fax	0
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>

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

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

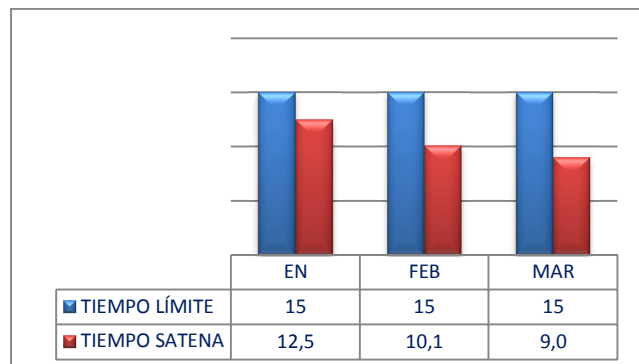
En el evento en que se necesite tiempo adicional para dar respuesta a un requerimiento, se procede de acuerdo a lo consignado en el CCA.

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 instaurados 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
ENE	15	12,5
FEB	15	10,1
MAR	15	9,0

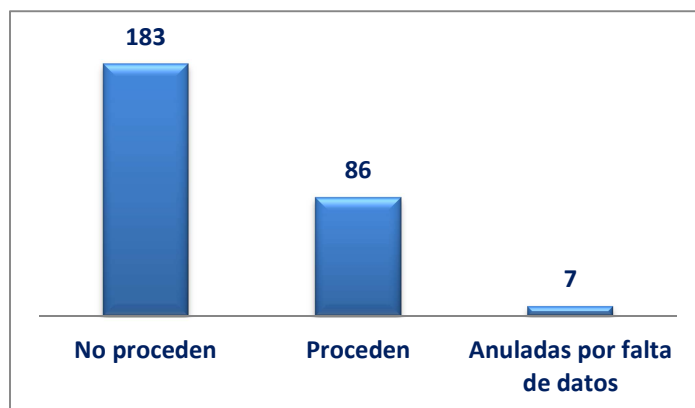


## 5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

RESULTADOS DE LOS PQRS	
No proceden	183
Proceden	86
Anuladas por falta de datos	7
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>

No incluye 12 sugerencias por tener un tratamiento diferente al interior de la Entidad



## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el primer trimestre del año la Entidad de acuerdo con los direccionamientos establecidos por la Presidencia y el compromiso de todos los colaboradores, continuó trabajando en la revisión constate de todos y cada uno de los procedimientos al interior de la misma a fin de lograr el cumplimiento a la planeación establecida con procedimientos actualizados y estandarizados que garanticen procesos de transparencia y evitar la corrupción.

### Auditorías internas:

Para el 2013 se tiene proyectada la realización de 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 mejoramiento continuo en los procedimientos que se realizan día a día en la Entidad y que son objeto de procesos de cara al Cliente con la intención de dar cumplimiento a la Política de Calidad y el permanente seguimiento al Servicio prestado a los Usuarios tal como lo establece el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

## 6. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES	
Total quejas formales presentadas	288
Total quejas resueltas a corte	288
Total quejas pendientes a corte	0
Porcentaje de cumplimiento	100%