



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

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

PAUTAS Y CONTENIDO PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO 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.								
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		6	36			42	11,5%
Mal servicio		11	30			41	11,3%
Retrasos y anticipos		9	80			89	24,5%
Mala información		1	5			6	1,6%
Solicitud de Información		0	0			0	0,0%
Motivo Administrativos		2	3		21	26	7,1%
Imposibilidad de abordaje		12	13			25	6,9%
Imposibilidad confir. cupo		0	0			0	0,0%
Saqueo equipaje		0	8			8	2,2%
Perdida de equipaje		1	4			5	1,4%
Daño de equipaje		1	47			48	13,2%
Perdida Carga		0	5			5	1,4%
Demora entrega de equipaje		0	10			10	2,7%
Demora entrega de carga		2	2			4	1,1%
Sin determinar		18	12			30	8,2%
Daño de carga		0	2			2	0,5%
Saqueo de carga		1	2			3	0,8%
TKT Flown		0	20			20	5,5%
TOTAL GENERAL		64	279	0	21	364	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	171
Página web	80
Documental	92
Línea directa	0
Fax	0
TOTAL	343

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.

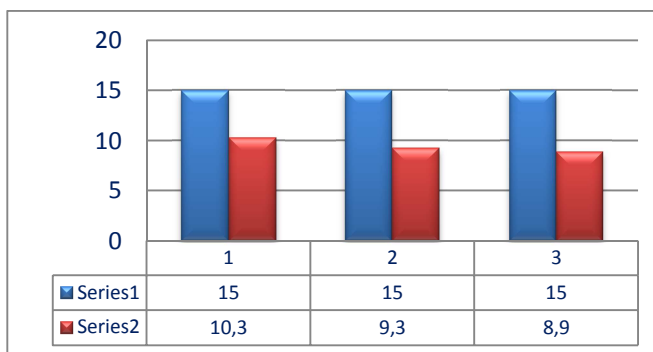
En el evento en que se necesite tiempo adicional para dar respuesta a un requerimiento, se procede de acuerdo a lo consignado en el CCA.

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
ABR	15	10,3
MAY	15	9,3
JUN	15	8,9

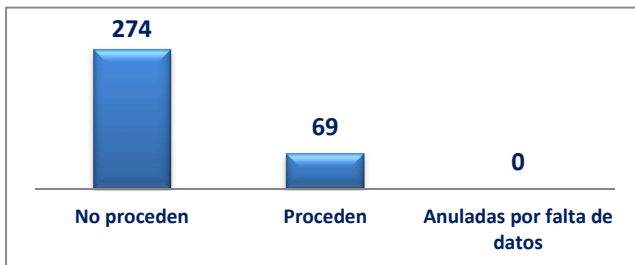


5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

RESULTADOS DE LOS PQRS	
No proceden	274
Proceden	69
Anuladas por falta de datos	0
TOTAL	343

Las sugerencias recibidas son notificadas a la alta Dirección para ser tenidas en cuenta. No son objeto de apertura de expediente.



LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La aerolínea realizó en Junio, en tiempo real, la audiencia pública de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2012.

El Señor Brigadier General del Aire, Carlos Eduardo Montealegre Rodríguez, Presidente de la compañía, respondió de manera oportuna las cerca de 40 dudas, inquietudes, reclamos y sugerencias que tanto la opinión pública, como agencias comerciales, funcionarios de la aerolínea y en general los Clientes, formularon durante las 4 horas que duró el foro virtual, con el apoyo de sus asesores y Directores.

Para garantizar la transparencia en la ejecución del Foro virtual y en la solución a las inquietudes de los participantes, SATENA contó con la presencia de tres veedores externos a la compañía como el viajero frecuente de SATENA, señor Guillermo Tovar Rodríguez quien se desplaza casi que semanalmente en la ruta Bogotá – Puerto Carreño – Bogotá, la señora Maritza Kowoll, gerente de una de las agencias comerciales en Villavicencio y el señor Rafael Cucunubá, representante de ANATO.

De igual manera, la Entidad de acuerdo con los direccionamientos establecidos por la Presidencia y el compromiso de todos, continua trabajando permanentemente en la revisión constate de todos y cada uno de los procedimientos al interior de la Entidad a fin de evitar la corrupción y trabajar en pro de la transparencia.

AUDITORÍAS INTERNAS:

Continúa el desarrollo de 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.

6. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES	
Total quejas formales presentadas	343
Total quejas resueltas a corte	343
Total quejas pendientes a corte	0
Porcentaje de cumplimiento	100%