



**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 TERCER 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		2	45			47	11,8%
Mal servicio		3	32			35	8,8%
Retrasos y anticipos		4	216			220	55,1%
Mala información		2	2			4	1,0%
Solicitud de Información		0	0		18	18	4,5%
Motivo Administrativos		0	0			0	0,0%
Imposibilidad de abordaje		1	7			8	2,0%
Imposibilidad confir. Cupo		0	0			0	0,0%
Saqueo equipaje		0	0			0	0,0%
Pérdida de equipaje		1	4			5	1,3%
Daño de equipaje		1	17			18	4,5%
Perdida Carga		0	0			0	0,0%
Demora entrega de equipaje		3	6			9	2,3%
Demora entrega de carga		1	4			5	1,3%
Sin determinar		2	5			7	1,8%
Daño de carga		0	5			5	1,3%
Negación abordaje vuelo		0	7			7	1,8%
Inconvenientes con la WEB		0	1			1	0,3%
Inconvenientes en el apto		3	5			8	2,0%
Saqueo de carga		1	0			1	0,3%
TKT Flown		1	0			1	0,3%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>25</b>	<b>356</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>399</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	213
Página web	61
Documental	107
Línea directa	0
Fax	0
<b>TOTAL</b>	<b>381</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.

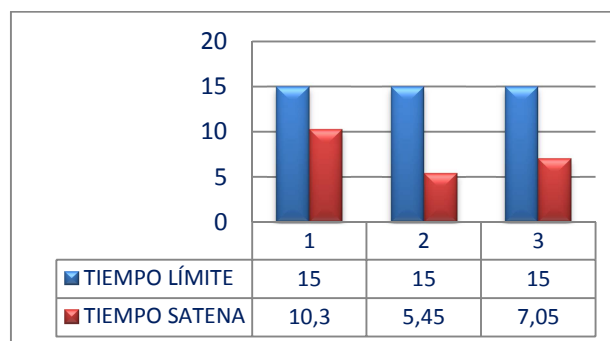
En el evento en que se necesite tiempo adicional para dar respuesta a un requerimiento, se procede de acuerdo a lo consignado en el CCA.

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 interpuestos 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
JUL	15	10,3
AGO	15	5,45
SEPT	15	7,05

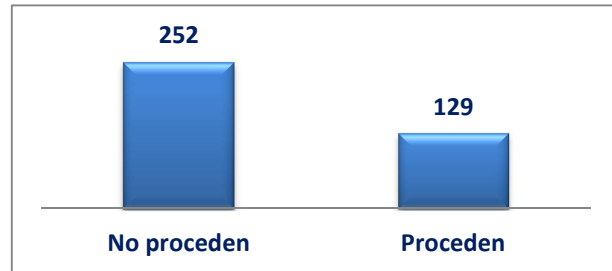


## 5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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

RESULTADOS DE LOS PQRS	
No proceden	252
Proceden	129
Anuladas por falta de datos	0
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>

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



## 6. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES	
Total quejas formales presentadas	381
Total quejas resueltas a corte	381
Total quejas pendientes a corte	0
Porcentaje de cumplimiento	100%

## 7. ANALISIS DE CAUSAS DE PQRS – CIRCULAR 13-02 DE JULIO DE 2013

Con el objetivo de minimizar las reclamaciones de los Usuarios, la Entidad analiza y evalúa los motivos de los PQRS para generar estrategias que comprometan a las diferentes áreas involucradas de la organización y mitigar las molestias en los Usuarios. Se busca de esta manera evitar que las reclamaciones por insatisfacción de los Usuarios, aumente.

El Grupo de Servicio al Cliente realiza diferentes reuniones y comités de Servicio con los líderes de las áreas de Cara al Cliente para lograr trabajo en equipo, evaluación de procedimientos de acuerdo con las necesidades de los Usuarios y capacitación en temas normativos y de Servicio.

### COMITÉ JUEVES DEL SERVICIO

Presentación de casos específicos de Servicio, planteamiento de soluciones y adecuación de procedimientos en caso de ser necesario para evitar la ocurrencia. Asisten los líderes de las diferentes áreas de Cara al Cliente

### JORNADA DE PRESENTACIÓN DE AVIONES:

Verificación al estado de presentación de la flota, teniendo en cuenta que el estado de la misma, es parte fundamental de la imagen de la Organización.

### APOYO EN AEROPUERTO EL DORADO

Servicio al Cliente brinda apoyo en Servicio a los Usuarios, logrando solución inmediata a inconvenientes con la operación, satisfacción de las necesidades de los Usuarios, evitando reclamaciones y mejorando la imagen de la Entidad.