

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 2014.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES SATENA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS			SUBTOTALES	
				CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB	SUGERENCIAS		%
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		0	44			44	15,94%
Mal servicio		12	10			22	7,97%
Anticipos		0	3			3	1,09%
Retrasos		0	94			94	34,06%
Mala información		0	0			0	0,00%
Solicitud de Información		0	0			0	0,00%
Motivo Administrativos		0	0			0	0,00%
Negación abordaje vuelo		0	3			3	1,09%
Imposibilidad confir. Cupo		0	0			0	0,00%
Saqueo equipaje		0	7			7	2,54%
Pérdida de equipaje		0	5			5	1,81%
Daño de equipaje		0	25			25	9,06%
Perdida Carga		0	2			2	0,72%
Demora entrega de equipaje		0	15			15	5,43%
Demora entrega de carga		0	7			7	2,54%
Daño de carga		0	0			0	0,00%
Inconvenientes con la WEB		0	7			7	0,00%
Inconvenientes en el apto		4	32			36	13,04%
Saqueo de carga		0	2			2	0,72%
Carencia de rutas, frecuencias, tarifas		0	0			0	0,00%
TKT Flown		0	1			1	0,36%
Inconvenientes abordaje		0	3			3	1,09%
TOTAL GENERAL		16	260			276	100%

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Establecer las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios disponibles.

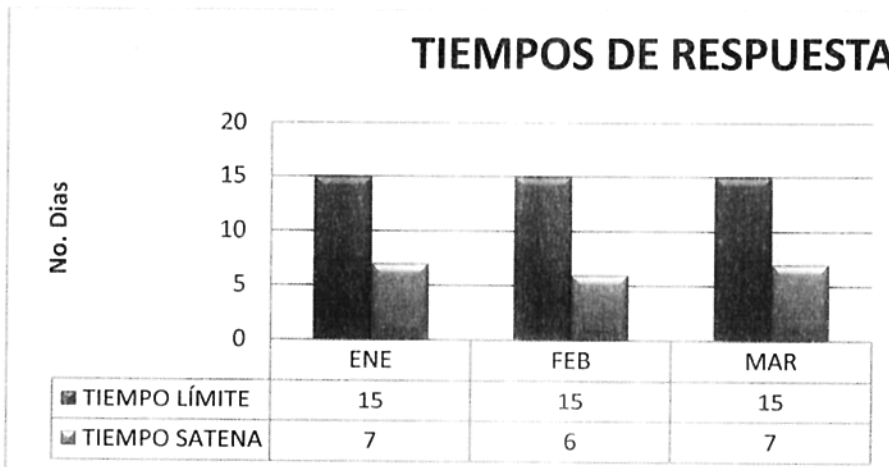
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo Electrónico	173
Página web	42
Documental	61
Línea directa	0
Fax	0
TOTAL	276

4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS 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.

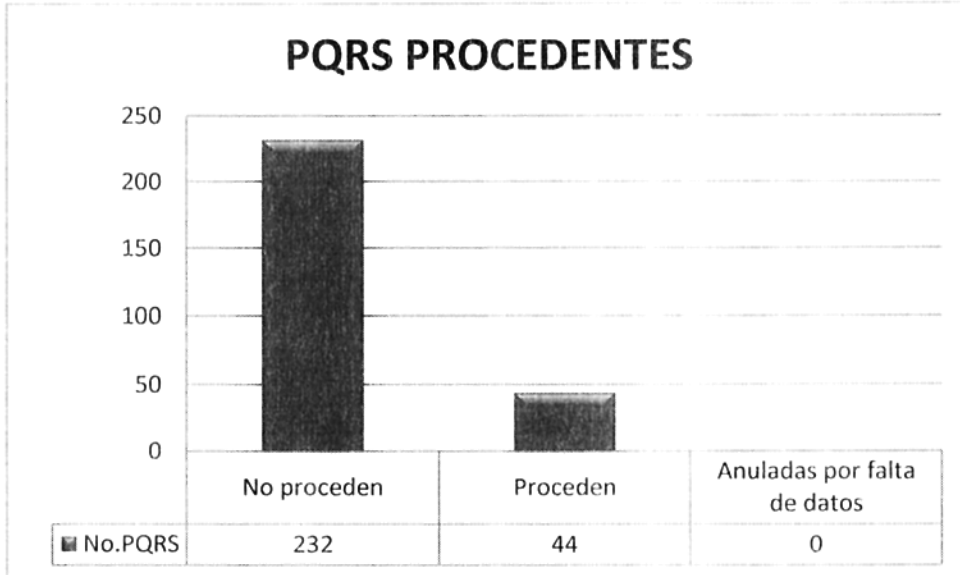
Gracias al seguimiento a los tiempos de respuesta de los requerimientos, continúa la eficiencia de la gestión y cumplimiento al indicador táctico disminución de tiempos de respuesta establecido por la Entidad. De acuerdo con el siguiente cuadro, se puede evidenciar el seguimiento que la entidad realiza 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

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

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



6. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES	
Total quejas formales presentadas	276
Total quejas resueltas a corte	274
Total quejas pendientes a corte	2
Porcentaje de cumplimiento	99%

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 con la intención de generar estrategias que comprometan a las diferentes áreas involucradas de la organización para mitigar las molestias en los Usuarios y 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.

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.