

**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 2014.**

| 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                    |            | 0         | 31         |           |             | 31         | 10%         |
| Mal servicio                            |            | 23        | 23         |           |             | 46         | 15%         |
| Anticipos                               |            | 0         | 8          |           |             | 8          | 3%          |
| Retrasos                                |            | 0         | 66         |           |             | 66         | 21%         |
| Mala información                        |            | 0         | 0          |           |             | 0          | 0%          |
| Solicitud de Información                |            | 0         | 0          |           |             | 0          | 0%          |
| Motivo Administrativos                  |            | 0         | 0          |           |             | 0          | 0%          |
| Negación abordaje vuelo                 |            | 0         | 15         |           |             | 15         | 5%          |
| Imposibilidad confir. Cupo              |            | 0         | 0          |           |             | 0          | 0%          |
| Saqueo equipaje                         |            | 0         | 9          |           |             | 9          | 3%          |
| Pérdida de equipaje                     |            | 0         | 3          |           |             | 3          | 1%          |
| Daño de equipaje                        |            | 0         | 35         |           |             | 35         | 11%         |
| Perdida Carga                           |            | 0         | 1          |           |             | 1          | 0%          |
| Demora entrega de equipaje              |            | 0         | 30         |           |             | 30         | 10%         |
| Demora entrega de carga                 |            | 0         | 3          |           |             | 3          | 1%          |
| Daño de carga                           |            | 0         | 4          |           |             | 4          | 1%          |
| Inconvenientes con la WEB               |            | 0         | 5          |           |             | 5          | 2%          |
| Inconvenientes en el apto               |            | 0         | 33         |           |             | 33         | 11%         |
| Saqueo de carga                         |            | 0         | 6          |           |             | 6          | 2%          |
| Carencia de rutas, frecuencias, tarifas |            | 0         | 6          |           |             | 6          | 2%          |
| TKT Flown                               |            | 0         | 3          |           |             | 3          | 1%          |
| Inconvenientes abordaje                 |            | 0         | 7          |           |             | 7          | 2%          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                    |            | <b>23</b> | <b>288</b> |           |             | <b>311</b> | <b>100%</b> |

### 3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

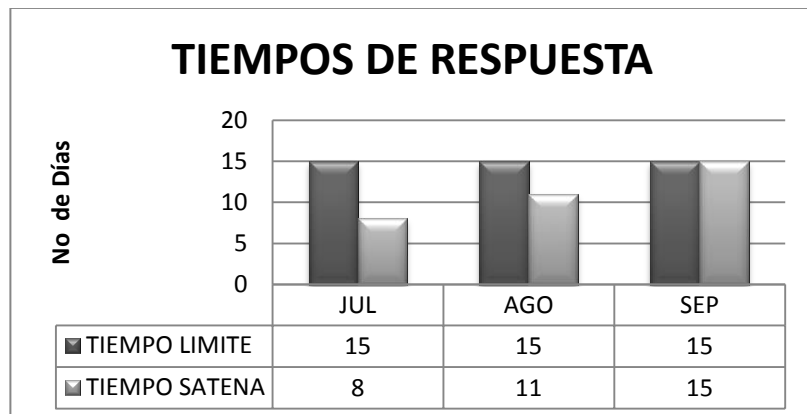
| MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD DE SOLICITUDES |
|--------------------|-------------------------|
| Correo Electrónico | 182                     |
| Página web         | 39                      |
| Documental         | 90                      |
| Línea directa      | 0                       |
| Fax                | 0                       |
| <b>TOTAL</b>       | <b>311</b>              |

### 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. |               |                        |
| <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 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.

En el tercer trimestre de 2014 del total (311) de quejas recibidas, 239 fueron no procedentes y 72 fueron procedentes.

## 6. CONCLUSIONES

| CONCLUSIONES                      |     |
|-----------------------------------|-----|
| Total quejas formales presentadas | 311 |
| Total quejas resueltas a corte    | 299 |
| Total quejas pendientes a corte   | 12  |
| Porcentaje de cumplimiento        | 96% |

## 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 Y AGENCIAS COMERCIALES

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.