

**PAUTAS Y CONTENIDO PARA LA ESTRUCTURACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL**

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS**

**1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL CUARTO 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	54			54	16%
Mal servicio		15	14			29	9%
Anticipos		0	8			8	2%
Retrasos		0	86			86	26%
Mala información		0	0			0	0,0%
Solicitud de Información		0	0			0	0,0%
Motivo Administrativos		0	0			0	0,0%
Negación abordaje vuelo		0	28			28	8%
Imposibilidad confir. Cupo		0	0			0	0,0%
Saqueo equipaje		0	10			10	3%
Pérdida de equipaje		0	3			3	1%
Daño de equipaje		0	23			23	7%
Perdida Carga		0	3			3	1%
Demora entrega de equipaje		0	28			28	9%
Demora entrega de carga		0	3			3	1%
Daño de carga		0	7			7	2%
Inconvenientes con la WEB		0	5			5	1%
Inconvenientes en el apto		0	16			16	5%
Saqueo de carga		0	2			2	1%
Carencia de rutas, frecuencias, tarifas		0	5			5	2%
TKT Flown		0	5			5	2%
Inconvenientes abordaje		0	13			13	4%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>15</b>	<b>314</b>			<b>329</b>	<b>100%</b>

### 3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

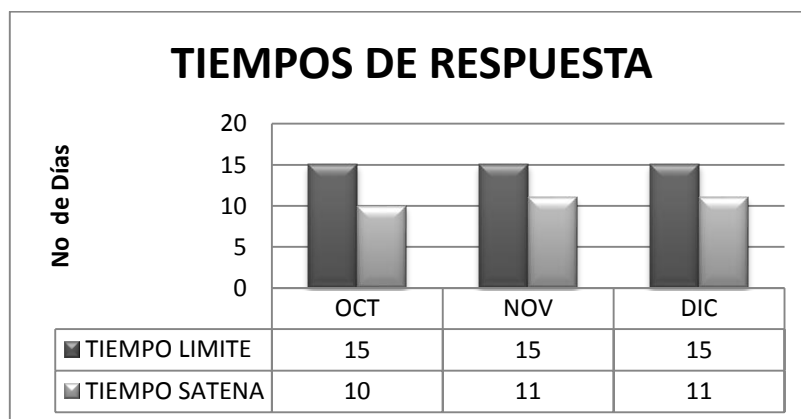
MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo Electrónico	228
Página web	57
Documental	44
Línea directa	0
Fax	0
<b>TOTAL</b>	<b>329</b>

### 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 cuarto trimestre de 2014 del total (329) de quejas y reclamos recibidas, 255 fueron no procedentes y 75 fueron procedentes.

## 6. CONCLUSIONES

CONCLUSIONES	
Total quejas formales presentadas	329
Total quejas resueltas a corte	323
Total quejas pendientes a corte	6
Porcentaje de cumplimiento	98%

## 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.