

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

**1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2015.**

| DEPENDENCIAS O ENTIDADES | PETICIONES | QUEJAS    | RECLAMOS   | CONSULTAS          |            | FELICITACIONES | SUBTOTALES |   |
|--------------------------|------------|-----------|------------|--------------------|------------|----------------|------------|---|
|                          |            |           |            | CORREO ELECTRÓNICO | PÁGINA WEB |                |            | % |
| SATENA                   | 0          | 22        | 327        | 0                  | 533        | 5              |            |   |
| <b>TOTAL</b>             | <b>0</b>   | <b>22</b> | <b>327</b> | <b>0</b>           | <b>533</b> | <b>5</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          | 0         | 60         | 0          | 0           | 60         | 7%          |
| Mal servicio                            | 0          | 22        | 23         | 0          | 0           | 45         | 5%          |
| Anticipos                               | 0          | 0         | 5          | 0          | 0           | 5          | 1%          |
| Retrasos                                | 0          | 0         | 62         | 0          | 0           | 62         | 7%          |
| Mala información                        | 0          | 0         | 0          | 0          | 0           | 0          | 0,0%        |
| Solicitud de Información                | 0          | 0         | 0          | 533        | 0           | 533        | 60%         |
| Motivo Administrativos                  | 0          | 0         | 0          | 0          | 0           | 0          | 0,0%        |
| Negación abordaje vuelo                 | 0          | 0         | 38         | 0          | 0           | 38         | 4%          |
| Imposibilidad confir. Cupo              | 0          | 0         | 0          | 0          | 0           | 0          | 0,0%        |
| Saqueo equipaje                         | 0          | 0         | 14         | 0          | 0           | 14         | 2%          |
| Pérdida de equipaje                     | 0          | 0         | 10         | 0          | 0           | 10         | 1%          |
| Daño de equipaje                        | 0          | 0         | 29         | 0          | 0           | 29         | 3%          |
| Perdida Carga                           | 0          | 0         | 3          | 0          | 0           | 3          | 0%          |
| Demora entrega de equipaje              | 0          | 0         | 30         | 0          | 0           | 30         | 3%          |
| Demora entrega de carga                 | 0          | 0         | 3          | 0          | 0           | 3          | 0%          |
| Daño de carga                           | 0          | 0         | 4          | 0          | 0           | 4          | 0%          |
| Inconvenientes con la WEB               | 0          | 0         | 11         | 0          | 0           | 11         | 1%          |
| Inconvenientes en el apto               | 0          | 0         | 27         | 0          | 0           | 27         | 3%          |
| Saqueo de carga                         | 0          | 0         | 3          | 0          | 0           | 3          | 0%          |
| Carencia de rutas, frecuencias, tarifas | 0          | 0         | 3          | 0          | 0           | 3          | 0%          |
| TKT Flown                               | 0          | 0         | 1          | 0          | 0           | 1          | 0%          |
| Inconvenientes abordaje                 | 0          | 0         | 27         | 0          | 0           | 1          | 0%          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                    | <b>0</b>   | <b>22</b> | <b>327</b> | <b>533</b> | <b>0</b>    | <b>882</b> | <b>100%</b> |



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES  
GRUPO SERVICIO AL CLIENTE

**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 | 179                     |
| Página web         | 595                     |
| Documental         | 108                     |
| Línea directa      | 0                       |
| <b>TOTAL</b>       | <b>882</b>              |

**4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES**

| DEPENDENCIAS O ENTIDADES | REITERACIONES | RESPUESTAS DEFINITIVAS |
|--------------------------|---------------|------------------------|
| Satena                   | 0             | 0                      |
| <b>TOTAL</b>             | <b>0</b>      | <b>0</b>               |

**5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS**

|                                      |               | SUBTOTAL   |
|--------------------------------------|---------------|------------|
| Pronunciamientos (felicitaciones)    | Favorables    | 5          |
| Pronunciamientos (quejas y reclamos) | Desfavorables | 349        |
| <b>TOTAL</b>                         |               | <b>354</b> |

**6. CONCLUSIONES**

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.

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.

|               | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|---------------|-------|------|-------|
| TIEMPO LIMITE | 15    | 15   | 15    |
| TIEMPO SATENA | 10    | 11   | 12**  |



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES  
GRUPO SERVICIO AL CLIENTE

Días de respuesta de los PQRs de acuerdo con los plazos establecidos por la ley

\*\* El dato de junio corresponde a los días de respuesta promedio a la fecha de elaboración del presente informe.

#### REVISION DE CAUSAS DE PQRS

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 mecanismos 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 capacitaciones en 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, ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN AEROPUERTOS 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.

#### ENCUESTA DE SATISFACCION

En el primer semestre se realizó encuesta de satisfacción a nuestros usuarios.