

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		
TOTAL	0	22	327	0	533	5		

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%
TOTAL GENERAL	0	22	327	533	0	882	100%



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
TOTAL	882

4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Satena	0	0
TOTAL	0	0

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

		SUBTOTAL
Pronunciamientos Favorables (felicitaciones)		5
Pronunciamientos Desfavorables (quejas y reclamos)		349
TOTAL		354

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.