

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS
1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2015.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS		FELICITACIONES	SUBTOTALES	
				CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB			%
SATENA	0	112	461	0	1288	2		
TOTAL	0	112	461	0	1288	2		

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	59	0	0	59	3%
Mal servicio	0	112	83	0	0	195	10%
Anticipos	0	0	12	0	0	12	1%
Retrasos	0	0	80	0	0	80	4%
Mala información	0	0	0	0	0	0	0,0%
Solicitud de Información	0	0	0	1288	32	1320	70%
Motivo Administrativos	0	0	0	0	0	0	0,0%
Negación abordaje vuelo	0	0	26	0	0	26	1%
Imposibilidad confir. Cupo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Saqueo equipaje	0	0	26	0	0	26	1%
Pérdida de equipaje	0	0	14	0	0	14	1%
Daño de equipaje	0	0	38	0	0	38	2%
Perdida Carga	0	0	4	0	0	4	0%
Demora entrega de equipaje	0	0	43	0	0	43	2%
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	16	0	0	16	1%
Inconvenientes en el apto	0	0	41	0	0	41	2%
Saqueo de carga	0	0	1	0	0	1	0%
Carencia de rutas, frecuencias, tarifas	0	0	7	0	0	7	0%
TKT Flown	0	0	1	0	0	1	0%
Inconvenientes abordaje	0	0	3	0	0	3	0%
TOTAL GENERAL	0	112	461	1288	32	1893	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	111
Página web	1524
Documental	258
Línea directa	0
TOTAL	1893

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)	2
Pronunciamientos Desfavorables (quejas y reclamos)	573
TOTAL	575

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.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
TIEMPO LIMITE	15	15	15
TIEMPO SATENA	14	15	15

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

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.

SISTEMAS DE RESERVAS Y VENTAS

En el presente trimestre se incrementó en un alto porcentaje las quejas (cabe anotar que el mayor porcentaje de lo que se recibe son reclamos, por prestación del servicio), reclamos y contactos, esto se originó por el cambio del sistema de reservas y ventas realizado a partir del 01 de julio de 2015.