

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS**
**1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2016.**

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS		FELICITACIONES	SUBTOTALES	
				CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB			%
SATENA	0	61	274	0	719	7		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>274</b>	<b>0</b>	<b>719</b>	<b>7</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	54	0	0	54	5%
Mal servicio	0	61	9	0	0	70	7%
Anticipos	0	0	2	0	0	2	0%
Retrasos	0	0	37	0	0	37	4%
Mala información	0	0	0	0	0	0	0,0%
Solicitud de Información	0	0	0	703	16	719	68%
Reembolsos	0	0	11	0	0	11	1%
Negación abordaje vuelo	0	0	4	0	0	4	0%
Imposibilidad confir. Cupo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Pérdida de equipaje	0	0	12	0	0	12	1%
Daño de equipaje	0	0	47	0	0	47	4%
Saqueo equipaje	0	0	15	0	0	15	1%
Demora entrega de equipaje	0	0	24	0	0	24	2%
Demora entrega de carga	0	0	4	0	0	4	0%
Daño de carga	0	0	4	0	0	4	0%
Perdida Carga	0	0	2	0	0	2	0%
Saqueo de carga	0	0	2	0	0	2	0%
Inconvenientes abordaje	0	0	0	0	0	0	0%
Inconvenientes en el apto	0	0	32	0	0	32	3%
Inconvenientes con la WEB	0	0	7	0	0	7	1%
Carencia de rutas, frecuencias, tarifas	0	0	2	0	0	2	0%
Tkt FLOW	0	0	2	0	0	2	0%
Inconvenientes abordaje	0	0	4	0	0	4	0%
Otro	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>274</b>	<b>703</b>	<b>16</b>	<b>1054</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	137
Página web	807
Documental	110
Línea directa	0
<b>TOTAL</b>	<b>1054</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 Favorables (felicitaciones)	7
Pronunciamientos Desfavorables (quejas y reclamos)	335
<b>TOTAL</b>	<b>342</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.

	ENERO	FEBRERO	MARZO
TIEMPO LIMITE	15	15	15
TIEMPO SATENA	12	12	9**

\*\* Los días de marzo, corresponde a la fecha de elaboración del presente informe.  
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.