

## A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

SATENA cuenta con canales electrónicos, para atender las peticiones que realizan los usuarios, como son: página web [www.satena.com](http://www.satena.com) – atención al usuario, y con el correo electrónico [cliente@satena.com](mailto:cliente@satena.com)

### 1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

#### 1.1. PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1189	1189	0	0	0

#### 1.2. PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1216	1139	N/A	N/A	N/A

#### 1.3. GESTION DE PQRS VENCIDAS

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

### 2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS / CONTACTOS	TOTALES
SATENA	0	74	373	7	0	769	1223
TOTAL	0	74	373	7	0	769	1223

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Anticipo de vuelo	0	0	13	0	0	13	3.0%
Cancelación de vuelo	0	0	60	0	0	60	13%
Carencia de rutas, frecuencias, tarifas	0	0	3	0	0	3	1%
Daño de carga	0	0	7	0	0	7	2%
Daño de equipaje	0	0	40	0	0	40	9%
Demora entrega de carga	0	0	3	0	0	3	1%
Demora entrega de equipaje	0	0	21	0	0	21	5%
Inconvenientes abordaje	0	0	7	0	0	7	2%
Inconvenientes con la WEB	0	0	13	0	0	13	3%
Inconvenientes en el aeropuerto	0	0	55	0	0	55	12%
Mal servicio	0	74	0	0	0	74	17%
Negación del abordaje o vuelo	0	0	15	0	0	15	3%
Otro	0	0	30	0	0	30	7%
Pérdida Carga	0	0	5	0	0	5	1%
Pérdida de equipaje	0	0	4	0	0	4	1%
Reembolsos	0	0	9	0	0	9	2%
Retraso de vuelo	0	0	66	0	0	66	15%
Saqueo de carga	0	0	0	0	0	0	0%
Saqueo equipaje	0	0	20	0	0	20	4%
Solicitud de información	0	0	0	0	0	0	0%
Tiquete Flow	0	0	2	0	0	2	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>373</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>447</b>	<b>100%</b>

#### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	154	34%
Página web	110	25%
Documental	180	40%
Verbalmente	3	1%
TOTAL	447	100%

#### 5. ANALISIS DE CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS 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, Asesoría 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.

#### 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

##### 6.1. Medición de satisfacción

Satena realiza encuestas de satisfacción a los usuarios en forma semestral.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A
Total	Total	Total

**6.2. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período así:**

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	7

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	74
Reclamos	373