

**SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES  
"SATENA"**

SATCIN-042

Bogotá, 10 de Julio de 2017

**PARA: PRESIDENCIA**

**DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2017**

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76, párrafo segundo. "La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios."; se presenta a continuación los resultados estadísticos del número de Peticiones (Contactos), Quejas, Reclamos y Sugerencias y la gestión en la oportunidad y calidad de las repuestas realizada por el Grupo de Servicio al Cliente correspondientes al primer Semestre del 2017, en lo que respecta a lo tramitado como Procedente.

La información con la cual se realizó dicho informe fue obtenida del aplicativo AYMSOFT.

**GLOSARIO**

<b>Queja</b>	Insatisfacción del usuario con el servicio por la conducta de uno de nuestros funcionarios.
<b>Reclamo</b>	Incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por SATENA.
<b>Enviado</b>	Son las PQRSD, que han sido registradas en el aplicativo por el usuario y no han sido abiertas por los funcionarios de Atención al Usuario.
<b>Delegado</b>	PQRSD transferidas a otras áreas de la empresa para ser resueltas.
<b>Rechazado</b>	Son las PQRSD que no cumplen con la información requerida para ser resueltas.
<b>Resuelto</b>	Son las PQRSD que son respondidas a los usuarios.
<b>Abierto</b>	Son las PQRSD que son apenas revisadas por el funcionario de servicio al cliente que no les han dado ningún trámite.

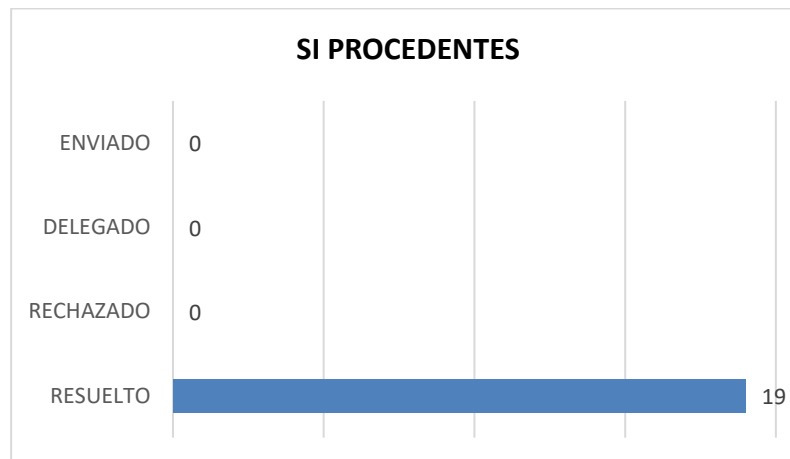
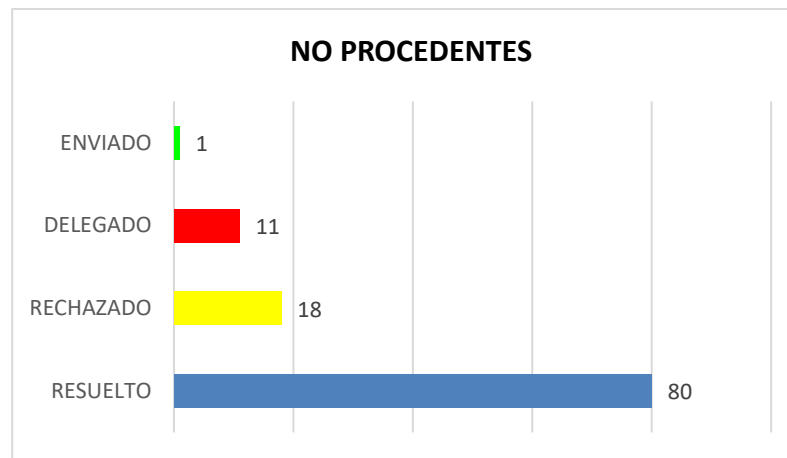
<b>Aplazado</b>	Son las PQRSD, que están pendientes de información para dar al usuario la respuesta de fondo.
<b>Plazo de respuesta</b>	Máximo 15 días hábiles.
<b>Procede</b>	El cliente y/o usuario es resarcido de acuerdo a la norma.
<b>No Procede</b>	Los argumentos y las pruebas del cliente y/o usuario no son válidos, por lo tanto no hay resarcimiento.

## I. SOLICITUDES DEL CIUDADANO

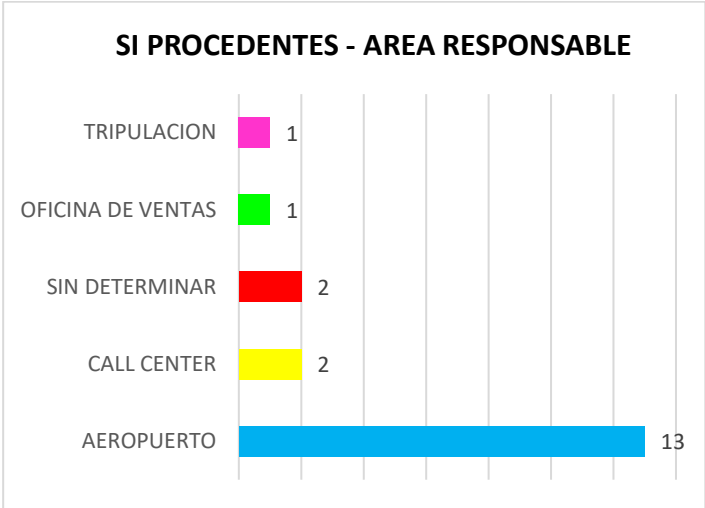
### 1. SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS

#### A) Estado de las Quejas

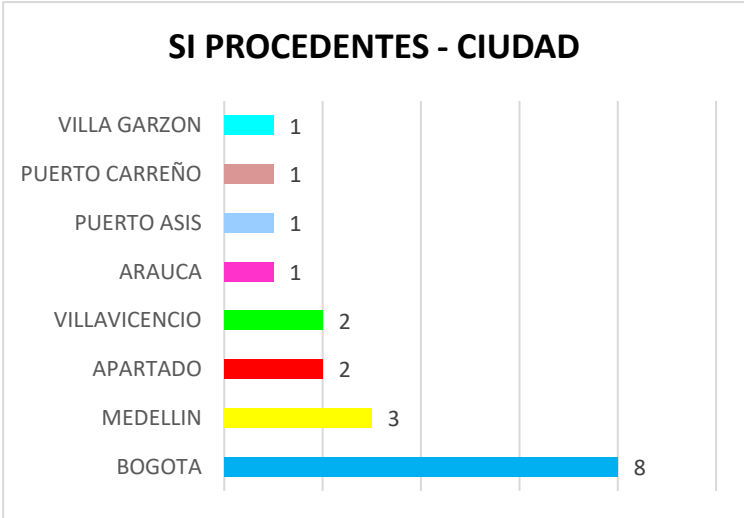
En el sistema AYMSOFT y para el primer semestre de 2017, fueron registradas 129 quejas de las cuales 110 fueron no procedentes y 19 procedentes, que una vez analizadas y clasificadas tuvieron el siguiente comportamiento:



**B.) AREAS RESPONSABLE DE LAS 19 QUEJAS PROCEDENTES**

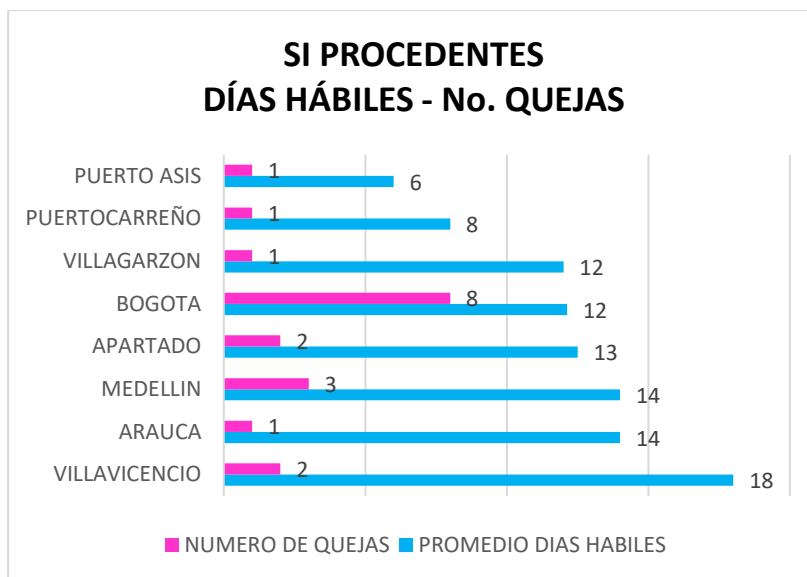


**C.) CIUDAD DE LOS HECHOS DE LAS 19 QUEJAS PROCEDENTES**



**D) TIEMPO DE RESPUESTA**

El tiempo de respuesta promedio para atender las quejas fue de 12 días hábiles, de donde el menor tiempo de respuesta promedio fue de 6 días hábiles y el mayor de 18 días hábiles de acuerdo a la siguiente gráfica:

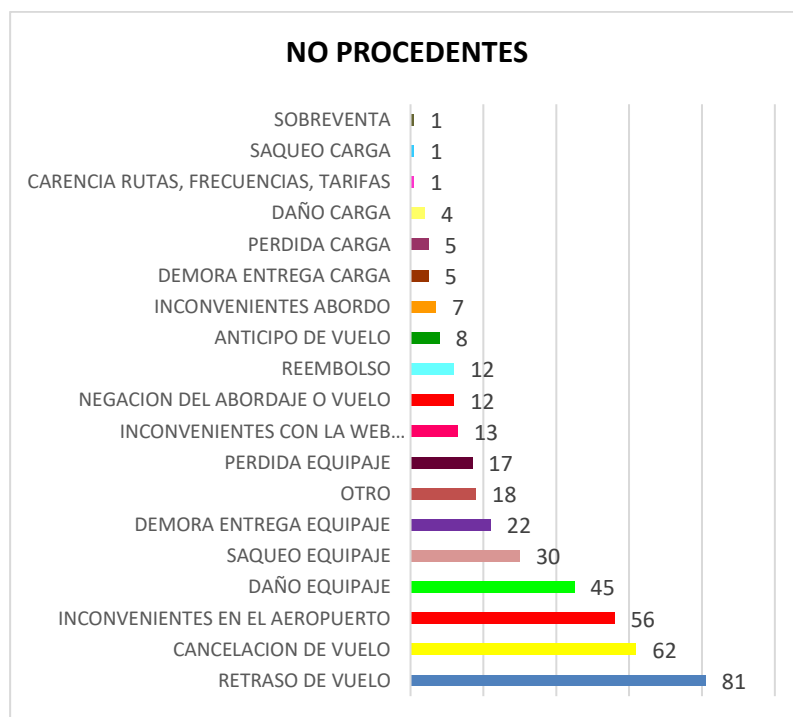


## 2. SEGUIMIENTO A LOS RECLAMOS

En el periodo analizado se registraron 531 reclamos, de los cuales 131 fueron procedentes y 400 no procedentes.

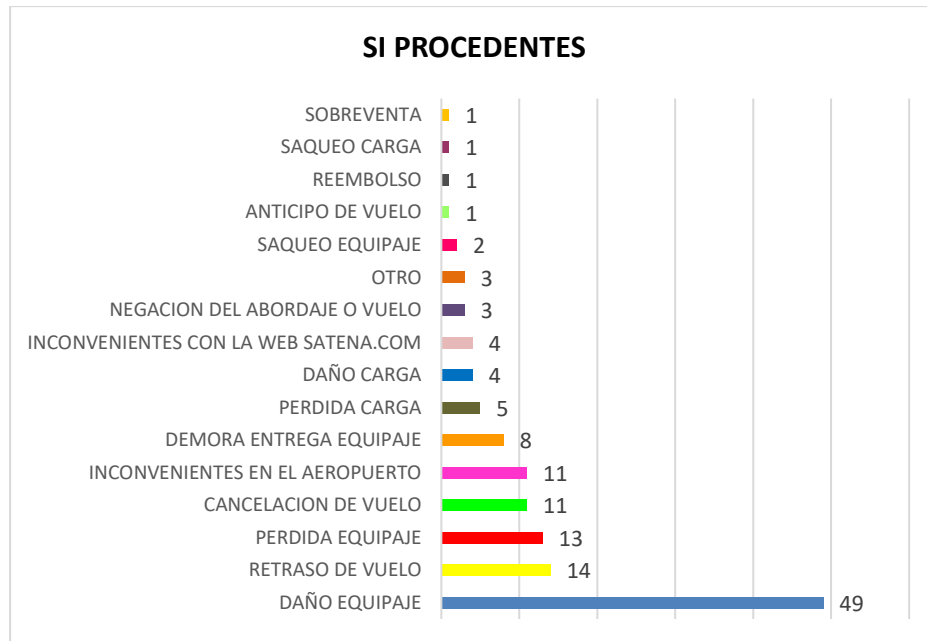
### A.) MOTIVO DE LOS RECLAMOS NO PROCEDENTES.

Durante el primer semestre de 2017 se presentaron 400 reclamos no procedentes información que se presenta desagregada en la siguiente gráfica:



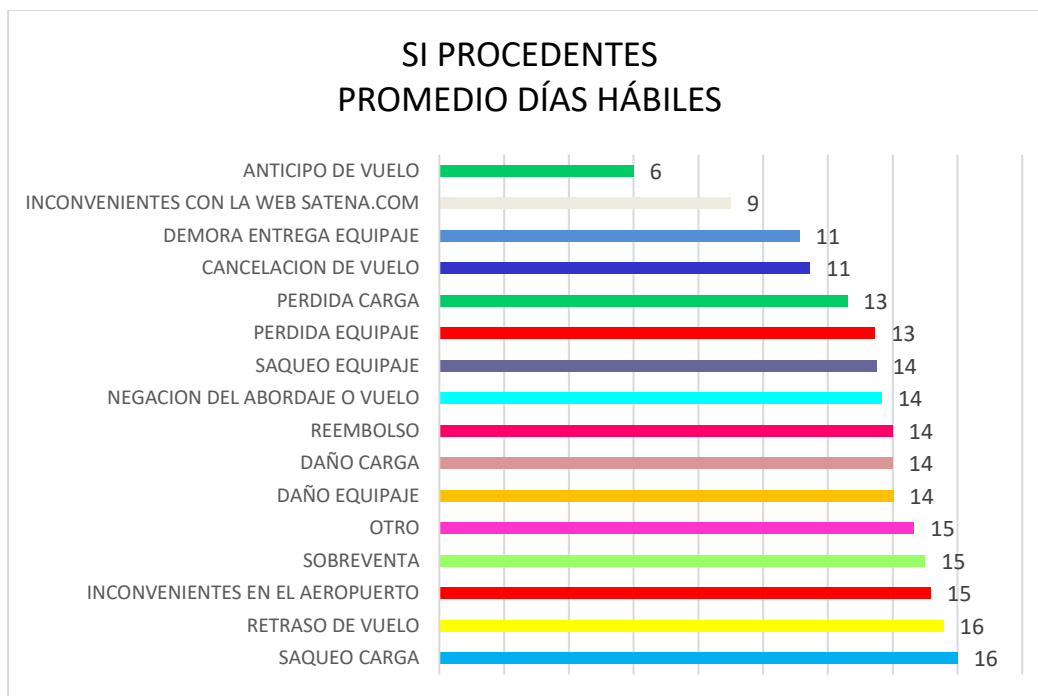
## B. MOTIVO DE LOS RECLAMOS PROCEDENTES.

De igual manera para el primer semestre de 2017 se presentaron 131 reclamos procedentes información que se presenta desagregada en la siguiente gráfica:



## C) TIEMPO DE RESPUESTA

El tiempo de respuesta promedio para atender los reclamos fue de 13 días hábiles. Se pudo observar que, de los 131 reclamos procedentes registradas en el primer Semestre, el mayor tiempo de respuesta fue 16 días hábiles y el menor fue de 6 días.




#### 4. SEGUIMIENTO A LAS DENUNCIAS

Durante este período no se presentaron denuncias. Las reclamaciones y/o quejas que suscribieron los clientes fueron direccionadas al área de Servicio al Cliente para su debido tramite.

#### OBSERVACIONES:

- A pesar de las mejoras y diferentes reuniones de Producto No Conforme que se han realizado para reducir el saqueo de equipaje y la perdida de carga, se hace necesario continuar mejorando la estrategia para el manejo de equipajes y la carga, con el fin de lograr una mayor reducción en estos motivos.
- Se resalta el trabajo conjunto entre los procesos de Operaciones, Aeropuerto y Mantenimiento, que refleja una mejora representativa en las cancelaciones de vuelo y retraso de los mismos con respecto al segundo semestre de 2016 que su comportamiento se redujeron aproximadamente a la mitad.

  
**ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno

CC Vicepresidente  
CC Directores