

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 – atención al usuario, y con el correo electrónico cliente@satena.com

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR ABR_JUN 2017

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1553	1553	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL JUL_SEP 2017

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1418	1353	0	0	0

Nota. Las solicitudes que no han sido contestadas, están dentro de los términos para dar respuesta.

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	466	61	312	7	0	572	1418
TOTAL	466	61	312	7	0	572	1418

Notas.

Peticiones. Se relacionan los derechos de petición recibidos por la oficina jurídica 119

Se relacionan certificaciones dados a los usuarios 347

Quejas. Para el caso los registros, corresponden a inconformidad en la prestación del servicio y se dan contestación como reclamos.

Denuncias. Para el caso los registros, corresponden a inconformidad en la prestación del servicio y se dan contestación como reclamos.

Contactos. Consultas de información del servicio

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

A continuación se relacionan los motivos, por los cuales se generaron requerimientos por parte de los usuarios, enfocados a la prestación del servicio y temas de la operación.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales	466	61	312	7	0	572	1418	100%
TOTAL GENERAL	466	61	312	7	0	572	1418	100%

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Carta	170	12%
Correo Electrónico	473	33%
Página web	775	55%
TOTAL	1418	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, en la reunión de producto no conforme en forma mensual y otras reuniones de acuerdo a las necesidades, para tratar los temas de servicio.

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.

Servicio al Cliente brinda apoyo en Servicio a los Usuarios en los aeropuertos y agencias comerciales, 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 las encuestas en forma semestral, los resultados de las encuestas se presentan en el informe del cuarto trimestre del 2017.

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

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

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	9

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	61
Reclamos	312

7. Conclusiones

En el tercer trimestre de 2017 se recibieron 1418 solicitudes de los usuarios, comparando con el segundo trimestre donde se recibieron 1553, presentando una disminución de 135 solicitudes, todas enfocadas a la prestación del servicio.

En el tercer trimestre se evidencia que los usuarios vienen utilizando como canal de comunicación la web, donde esta representó el 55% de las solicitudes recibidas.

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

Se relacionan los eventos en los cuales participo Satena a través de la Dirección Comercial en el tercer trimestre de 2017.

EVENTO	FECHA	LUGAR	OBJETIVO	ACCIÓN	RESULTADO
Carrera de Observación	6 de julio	Pitalito	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyar los eventos y fiestas municipales * Posicionamiento de marca * Recordación de marca en el municipio 	<ul style="list-style-type: none"> * 50 tulas * 50 lapiceros * 100 camisetas 	<ul style="list-style-type: none"> * Crecimiento y presencia de marca en donde la aerolínea es prestadora del servicio.
Taller de Fotografía	9 al 18 de julio	Mitú	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyar los eventos en pro de la región * Posicionamiento de marca * Recordación de marca en el municipio 	<ul style="list-style-type: none"> * 30 camisas * 30 botillitos * 30 bolsas 	<ul style="list-style-type: none"> * Posicionamiento de marca. * Presencia de la compañía.
VIII Encuentro Departamental de la Persona Mayor	24 al 30 de Julio	Mitú	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyar los eventos en pro de la región * Posicionamiento de marca en el destino * Recordación de marca en el municipio 	<ul style="list-style-type: none"> * 50 Golpeadore * 50 botillitos * 50 bolsas 	<ul style="list-style-type: none"> * Patrocinador oficial de este evento. * Apoyo a eventos departamentales y Regionales. * Crecimiento y presencia de marca en el destino en el cual SATENA es prestador del servicio generando pertenencia con la comunidad.
Escuelas +	29 de agosto	Mitú	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyar los eventos en pro de la región * Posicionamiento de marca * Recordación de marca en el municipio 	<ul style="list-style-type: none"> * Transportar 9 toneladas de materiales de obra civil y donaciones a la comunidad indígena. 	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyo a crecimiento de la región * Fortalecimiento de las alianzas estratégicas. * Crecimiento y presencia de marca en donde la aerolínea es prestadora del servicio.
Fashion Show Tumaco	2 de septiembre	Tumaco	<ul style="list-style-type: none"> * Apoyar los eventos municipales * Posicionamiento de marca * Recordación de marca en el municipio 	<ul style="list-style-type: none"> * Ponchos * Tulas * Gorras 	<ul style="list-style-type: none"> * Crecimiento y presencia de marca en donde la aerolínea es prestadora del servicio.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Tic para la Gestión y Seguridad y Privacidad de la Información.”

Durante el tercer trimestre se continúa trabajando en los temas relacionados con el componente de “TIC para la Gestión”, con los siguientes resultados

COMPONENTES	% AVANCE
TIC PARA SERVICIOS	92
TIC PARA GOBIERNO ABIERTO	100
TIC PARA LA GESTION	56
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	51
SELLO DE EXCELENCIA	50

Se encuentra en proceso la elaboración del PETI Sectorial en acompañamiento con MINDEFENSA y MINTIC.

La Oficina de Sistemas continuará trabajando en el avance de la implementación de la estrategia, en conjunto con las dependencias de la Organización en un trabajo en equipo, el cual redundará en el cumplimiento de las directrices de GEL, contando siempre con el apoyo de la Alta Dirección y la asignación de recursos para invertir en temas de estricto cumplimiento de la estrategia.