

## 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 JUL\_SEP 2017

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

#### 1.2. PERIODO ACTUAL OCT\_DIC 2017

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1774	1747	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	674	77	321	8	0	694	1774
TOTAL	674	77	321	8	0	694	1774

Notas.

Peticiones. Se relacionan los derechos de petición recibidos por la oficina jurídica 136

Se relacionan certificaciones dados a los usuarios 538

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	674	77	321	8	0	694	1774	100%
TOTAL GENERAL	674	77	321	8	0	694	1774	100%

### 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Carta	178	10%
Correo Electrónico	675	38%
Página web	921	52%
TOTAL	1774	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 son muy favorables, para la encuesta de pasajeros, se obtuvo una calificación de 4,28 y para la encuesta de servicio de carga se obtuvo una calificación de 4,12.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
1	809	4,28
1	390	4,12
Total 2	Total 1199	

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

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	26

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	77
Reclamos	321

## 7. Conclusiones

En el cuarto trimestre de 2017 se recibieron 1774 solicitudes de los usuarios, comparando con el tercer trimestre donde se recibieron 1418, presentando un aumento de 356 solicitudes, todas enfocadas a la prestación del servicio.

En el cuarto trimestre se evidencia que los usuarios vienen utilizando como canal de comunicación la web, donde esta representó el 52% de las solicitudes recibidas.

En el mes de octubre Satena realizo una capacitación – sensibilización en temas de normatividad y atención al usuario, con el acompañamiento de la Aeronáutica Civil, para los funcionarios y agentes comerciales a nivel nacional.

A partir del mes de noviembre la Presidencia de Satena, dispuso un grupo de funcionarios – Servicio al Cliente operativo, en el aeropuerto de Bogotá, para la atención y solución a las novedades presentadas con los usuarios a nivel nacional.

## B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

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

Sport Fest	28 y 29 de octubre de 2017	Cali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar recordación de marca en el municipio</li> <li>- Apoyar los eventos y fiestas municipales</li> <li>- Posicionamiento de marca</li> </ul>	Revistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionamiento de marca</li> <li>- Información de la compañía</li> <li>- Presencia de la compañía</li> </ul>
Trifronterizo	5 de noviembre	Puerto Leguizamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar recordación de marca en el municipio</li> <li>- Apoyar los eventos y fiestas municipales</li> </ul>	- Dumi del avión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionamiento de marca</li> <li>- Presencia de la compañía</li> </ul>
Feria	30 de noviembre	Tumaco	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo de actividades municipales.</li> <li>- Patrocinadores del Evento</li> <li>- Crecimiento y presencia de marca en donde la aerolínea es prestadora del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caja de libretas</li> <li>- Caja de cuadernos</li> <li>- 2 cajas de esferos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionamiento de marca</li> <li>- Presencia de la compañía</li> </ul>
Feria Cali	Noviembre	Cali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionamiento de marca</li> <li>- Información de la compañía</li> <li>- Presencia de marca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un (1) dummie</li> <li>- Un (1) portapendón</li> <li>- Cinco (5) cajas de Revista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionamiento de marca</li> <li>- Apoyo de eventos en la región</li> <li>- Presencia de la compañía</li> </ul>
Aniversario	8 de diciembre	Villa garzón	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar el evento y festividad siendo el aniversario de Villa garzón - Posicionamiento de marca</li> <li>- Información de la compañía</li> <li>- Presencia de marca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 40 Cobijas</li> <li>- 50 Libretas</li> <li>- 50 Cuadernos</li> <li>- 150 Esferos</li> <li>- 50 Ponchos</li> <li>- 100 Bolsas Cambrel - Dumi del avión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posicionamiento de marca.</li> <li>- Apoyo a eventos departamentales y Regionales.</li> </ul>
Carnavales	5 y 6 de enero de 2018	Villa garzón	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionamiento de marca</li> <li>- Impulso turístico para el destino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 60 bolsas Cambrel</li> <li>- 50 ponchos</li> <li>- 250 Golpeadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo a eventos departamentales y Regionales</li> <li>- Crecimiento y presencia de marca</li> <li>- Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.</li> </ul>

### C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Durante el cuarto trimestre y luego de evaluar todos los criterios descritos tanto en los componentes de GEL como en los 6 Dominios de la Arquitectura Empresarial, se obtuvo la siguiente información de avance en dichos temas

DESCRIPCION	CRITERIOS A CUMPLIR	AVANCE CRITERIOS A LA FECHA
ESTRATEGIA DE TI	13	7
GOBIERNO DE TI	34	26
SISTEMAS DE INFORMACION	24	18
SERVICIOS DE TI	16	4
INFORMACION	25	6
INFORMACION USO Y APROPIACION	10	2

DESCRIPCION	CRITERIOS A CUMPLIR	AVANCE CRITERIOS A LA FECHA	%AVANCE
ESTRATEGIA DE TI	13	7	45,72%
GOBIERNO DE TI	34	26	
SISTEMAS DE INFORMACION	24	18	
SERVICIOS DE TI	16	4	
INFORMACION	25	6	
INFORMACION USO Y APROPIACION	10	2	
TOTAL	122	63	

Adicionalmente el 19 de diciembre de 2017 se realizó la reunión del Comité de Seguridad de la Información, donde se socializó dicha información. Adicionalmente se informó al Comité que para la vigencia 2018 la Entidad debe cumplir un total de 415 criterios, para lo cual y en caso de que se requiera se solicitará apoyo de personal.

A continuación, la información pendiente por cumplir:

DESCRIPCION	CRITERIOS A CUMPLIR
COMPONENTES TIC	122
ARQUITECTURA EMPRESARIAL	282
SELLO DE EXCELENCIA	11
TOTAL	415