

Bogotá, 10 de Julio de 2018
SATDO - SATPRE No.

Doctor
LUIS MANUEL NEIRA
Secretario General
Ministerio de Defensa Nacional
E.S.D.

Referencia:

Directiva Ministerial 42222
“COORDINACION Y ARTICULACION DE LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO
EN EL SECTOR DEFENSA”

Teniendo en cuenta el requerimiento enunciado en la referencia, me permito adjuntarle el informe que soporta esta Directiva, debidamente diligenciada correspondiente al segundo trimestre de la vigencia 2018.

Cordialmente,

Mayor General PEDRO IGNACIO LOZANO QUINCHE
Presidente

Reviso. Oficina Control Interno
Oficina Jurídica
Oficina Desarrollo Organizacional
Dirección Comercial

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 ENE_MAR 2018

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1483	1483	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL ABR_JUN 2018

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1779	1738	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	766	32	221	15	0	745	1779
TOTAL	766	32	221	15	0	745	1779

Notas.

Peticiones. Se relacionan los derechos de petición recibidos por la oficina jurídica 147

Se relacionan certificaciones dados a los usuarios 619

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	766	32	221	15	0	745	1779	100%
TOTAL GENERAL	766	32	221	15	0	745	1779	100%

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Carta	133	7%
Correo Electrónico	721	41%
Página web	925	52%
TOTAL	1779	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 encuesta a los usuarios, en el primer semestre realizo encuestas a los pasajeros y usuarios de transporte de carga, obteniendo muy buenos resultados.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
1	1182	4,23
1	360	4,51
Total 2	Total 1542	

6.2. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERÍODO ASÍ:

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	3

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	32
Reclamos	221

7. CONCLUSIONES

En el segundo trimestre de 2018 se recibieron 1779 solicitudes de los usuarios, comparando con el primer trimestre 2018, donde se recibieron 1483, presentando un aumento de 296 solicitudes, todas enfocadas a la prestación del servicio.

En el segundo trimestre se evidencia que los usuarios vienen utilizando como canal de comunicación web, donde esta representó el 52% 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 segundo trimestre de 2018.

AREA DE MERCADEO Y PUBLICIDAD - DIRECCION COMERCIAL SATENA					
EVENTOS 2018					
EVENTO	FECHA	LUGAR	OBJETIVO	ACCIÓN	RESULTADO
Carrera por los Héroes 10k	8 de abril	Bogotá	Posicionamiento de marca a público nacional e Internacional.	Se realizó la entrega de (2) tiquetes Round Trip a los ganadores de esa carrara.	Exposición y difusión de la marca SATENA.
Mano Cambiada	Del 9 al 13 de Abril	Nuqui	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (1) tiquete Round Trip.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino
Festival Nacional de Música Colombiana	Del 26 al 29 de Abril	Pitalito	- Posicionamiento de marca - Información de la compañía - Presencia de marca	Se realizó la entrega de (1) tiquete Round Trip.	Apoyo a eventos departamentales y Regionales- Crecimiento y presencia de marca - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.
Serie Aisla2	4 de mayo	Tumaco	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (1) tiquete Round Trip.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino
Campaña Big Day	5 de mayo	Bogotá	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (26) tiquetes Round Trip.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino

Caminantr3s	Del 22 al 28 de Mayo	Villagarzón	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (2) tiquete Round Trip.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino
Rendición de Cuentas	25 de mayo	Bogotá			
Travesía Caracol Televisión	Del 27 de mayo al 2 de Junio	Florencia	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (3) tiquete Round Trip.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino
Talento Artesanal	28 de mayo	Tumaco	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (1) tiquete One Way.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino
Serie Aisla2	Del 29 de Mayo al 1 de Junio	Medellín	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (1) tiquete Round Trip.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino
Yo Creo en Vichada, Yo creo en Colombia	Del 30 al 31 de Mayo	Puerto Carreño	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (2) tiquete Round Trip.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino
Caminantr3s	Del 01 al 14 de junio	Pasto / Ipiales / Puerto Asís	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (2) tiquete Round Trip.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino
@thepeacockbass	Del 4 al 9 de Junio	Bahía Solano	Divulgación y posicionamiento de marca	Se realizó la entrega de (2) tiquete Round Trip.	Exposición y difusión de la marca SATENA. - Impulso turístico para el destino
Turismo negocia	20 y 21 de Junio	Bogotá	- Posicionamiento de marca - Información de la compañía - Presencia de marca	*Entrega de material promocional (Bolsas cambrel, tulas, esferos, cuadernos y revistas)	Apoyo a eventos departamentales y Regionales- Crecimiento y presencia de marca - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

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

Durante el segundo trimestre de 2018 se avanzó en los aspectos de la matriz de MSPI (Matriz de Seguridad y Privacidad de la Información), respecto al Componente “Planificación y Modelo de Madurez Nivel Gestionado” para lo cual el Departamento de TI realizó las siguientes actividades:

1. Ampliación del Manual de T.I.
2. Socialización de la Política Corporativa de Seguridad de la Información.
3. Socialización del Manual del “Manual de Políticas de Seguridad de la Información”.

La divulgación de la información a la Alta Dirección y a los funcionarios se realizó en el mes de abril de 2018 en reunión del Comité de S.I.

En el siguiente cuadro se indica los avances de nuestro Plan Anticorrupción

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.2	Difundir información de interés a la ciudadanía	Información actualizada en la página WEB de SATENA y revista volar	Director comercial Jefe de Planeación Asesor Área de Comunicación Pública Jefe de Servicio al Cliente	Permanente
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Realizar el monitoreo del plan anticorrupción	Monitoreo del Plan anticorrupción	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	30/06/2018 28/12/2018
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	4.2	Revisar el cumplimiento de lo establecido en el plan anticorrupción	Cumplimiento del plan anticorrupción	Jefe Control Interno	Trimestral
Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
Subcomponente	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Identificación de trámites	SATENA NO TIENE TRÁMITES POR LO CUAL ESTE COMPONENTE NO APLICA. SE DEFINIO EL 5 DE AGOSTO DE 2016 MEDIANTE ACTAS NO.05 EN REUNIÓN EFECTUADA CON LOS DIRECTIVOS DE SATENA, LA DRA CLAUDIA GUERRERO LIDER ACOMPAÑAMIENTO GEL Y LA DRA MYRIAM DIAZ COMO LIDER ACOMPAÑAMIENTO DAFP.				
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés sobre la rendición de cuentas. Los resultados serán publicados para consulta de la comunidad y en caso de requerirse, se realizará un plan de mejoramiento institucional, el cual será publicado en la página web para la respectiva retroalimentación.	Resultados encuesta de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés.	Jefe Comunicación Publica	15/06/2018
	4.2	Realizar un Informe final de rendición de cuentas	Publicar un informe en el sitio web de la Empresa www.satena.com. Sobre el desarrollo de la Audiencia Publica	Jefe Oficina de Control Interno	15/06/2018

Componente 4: Atención al ciudadano						
Subcomponente	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada		
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.3	Realizar reuniones de PNC, como mecanismo de comunicación directa entre las áreas de : Servicio al Cliente Servicio al Cliente Operativo la Alta Dirección y otros procesos para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	Realizar reuniones periódicas de Producto No Conforme	Lideres de Proceso Aeropuerto Comercial Técnico Operaciones Estratégico	Mensual	
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Actualizar la información de datos de contacto, de oficinas y puntos de venta de SATENA en pagina web	Mantener actualizada la información en pagina web	Profesional Universitarios Mercadeo y Publicidad Jefe de Ventas no Presenciales	Permanente
		2.4	Mantener el sistema de información para el ingreso y control de PQRs que facilite la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los Usuarios	Aplicativo PQRs	Jefe Departamento TI	Permanente
	2.5	Establecer indicadores del Call Center, que permitan medir su desempeño con estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuarios atendidos	Reporte de servicio Call Center	Coordinador Ventas no Presenciales	Mensual	
	2.6	Ingresar de forma ordenada y correcta la información de las PQRs	Aplicativo PQRs actualizado	Director Comercial Profesional Universitario Oficina Asesora Jurídica	Permanente	
	2.7	Implementar protocolos de servicio al cliente en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención	Protocolo de servicio actualizado	Jefe de Gestión Comercial	jun-18	
	Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Mediante capacitaciones de servicio al cliente fortalecer las competencias del personal que atienden directamente a los clientes a través de procesos de cualificación	50% de personal capacitado que atienden directamente a los clientes	Director de Aeropuerto	jun-18
3.2		Fortalecer los procesos de selección del personal manteniendo los estudios de seguridad y prueba de polígrafo	Personal contratado con cualidades necesarias para el cargo	Director de Talento Humano	Permanente	
3.3		Realizar evaluación del desempeño de los empleados, en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios	Informe de Evaluaciones de desempeño	Director de Talento Humano Lideres de Proceso	Semestral	
3.4		Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la empresa	Producción de 6 piezas publicitarias (fondos de pantalla)	Asesor Área de Comunicación Pública	Mensualmente	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar de ser necesario el procedimientos para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.	Procedimiento SAT-P091 Tratamiento de PQRS actualizado	Jefe de Servicio al Cliente	Permanente	
	4.2	Realización de informes sobre atención de PQRs en reunión de PNC	Entregar del informe para reunión de PNC	Jefe de Servicio al Cliente	Mensual	
	4.3	Revisar y ajustar el manual de participación ciudadana	Manual actualizado de participación ciudadana	Asesor Área de Comunicación Pública	abr-18	
	4.4	Revisión de la normatividad que apliquen para la atención de nuestros clientes	Socialización permanente en actualización de normas	Jefe servicio al Cliente	Trimestral	
	4.5	Mantener protegida y segura la base de datos de los clientes mediante protocolos de seguridad y acceso a consulta como la actualización de licencias para prevenir ataques informáticos	Protección de Datos Personales de SATENA protegida	Jefe Departamento TI	Permanente	
	4.6	Mantener la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales	Jefe de Control Interno	Permanente	
	4.7	Mantener formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal en oficinas y módulos de atención al usuario	Formato de recepción de PQRs en puntos de atención	Coordinador de Servicio al Cliente Administrativo y Operativo	Permanente	
	4.8	Mantener el sistema de asignación de números consecutivos para PQRs	Aplicativo PQRs	Jefe Departamento TI	Permanente	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Realizar evaluaciones de percepción de los clientes usuarios	Entregar encuestas de satisfacción al año a los usuarios	Jefe de Servicio al Cliente Jefe de Ventas no Presenciales	Enero - julio	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Definir y mantener actualizada la información mínima de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 a la que pueden tener acceso los grupos de interés (información corporativa en web y redes sociales)	Información mínima obligatoria actualizada Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Director Comercial Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecer los mecanismos de interacción para el suministro de información específica (atención al ciudadano y redes sociales) Respuestas a requerimientos consolidados para atención al usuario	Disponibilidad de informes mensuales de PQRs Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Jefe Servicio al Cliente	De acuerdo a solicitudes recibidas
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos que apoyan el proceso de gestión de información: inventario de activos de información, esquema de publicación de información, índice de información clasificada y reservada	Instrumentos actualizados Link https://www.satena.com/corporativo/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/163	Jefe Departamento TI Jefe Oficina Jurídica	Semestral
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de PQRs	Jefe de Servicio al Cliente	Trimestral
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	ECHA PROGRAMADA
Iniciativas Adicionales	1.1	Realizar campañas de sensibilización y promoción para la transparencia al interior de la empresa mediante fondos de pantalla sobre el comportamiento en la actuación de los empleados de SATENA	Producción de 6 piezas publicitarias (fondos de pantalla)	Jefe de Comunicación Pública	mensualmente