

Bogotá, 10 de enero de 2019

SATDO - SATPRE No.

Doctor

CARLOS ALBERTO SABOYA GONZALEZ

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 cuarto trimestre de la vigencia 2018.

Cordialmente,

Coronel RAFAEL FERNANDO CERON ROJAS
Vicepresidente

Elaboró. 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 JUL_SEP 2018

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1648	1648	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL OCT_DIC 2018

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2047	2041	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	749	23	170	13	0	1092	2047
TOTAL	749	23	170	13	0	1092	2047

Notas.

Peticiones. Se relacionan los derechos de petición recibidos por la oficina jurídica 163
Se relacionan certificaciones dados a los usuarios 743

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	749	23	170	13	0	1092	2047	100
TOTAL GENERAL	749	23	170	13	0	1092	2047	

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Carta	91	3%
Correo Electrónico	676	36%
Página web	1280	61%
TOTAL	2047	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 segundo semestre realizo encuestas a los pasajeros, obteniendo muy buenos resultados.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
1	1200	4,32
Total 1	Total 1200	4,32

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

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	9

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	23
Reclamos	170

7. Conclusiones

En el cuarto trimestre de 2018 se recibieron 2047 solicitudes de los usuarios, comparando con el tercer trimestre 2018, donde se recibieron 1759, presentando un aumento de 288 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 61% de las solicitudes recibidas.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Se relacionan los eventos en los cuales participo SATENA a través de la Dirección Comercial en el cuarto trimestre de 2018.

No	EVENTO	FECHA	LUGAR	OBJETIVO	ACCIÓN	RESULTADO
1	Torneo Internacional de Pesca Deportiva de Altura	del 5 al 9 de Octubre	Bahía Solano	Posicionamiento de marca Presencia de marca	Se realizó entrega de (4) Tiquetes Round TRIP	Exposición y difusión de la marca SATENA Fortalecimiento de alianzas estratégicas impulso turístico para el destino.
2	Evento Cultural Trasfronterizo 2018	28 de octubre	Puerto Leguizamo	Posicionamiento de marca Presencia de marca	Entrega de material publicitario (Bolsas cambrel, camiseta poncho , Golpeadores, manillas)	Exposición y difusión de la marca SATENA Fortalecimiento de alianzas estratégicas impulso turístico para el destino.
3	Evento Deportivo	25 de Noviembre	Puerto Asis	Posicionamiento de marca Presencia de marca	Entrega de material publicitario (Bolsas cambrel, manillas y revistas)	Exposición y difusión de la marca SATENA Fortalecimiento de alianzas estratégicas impulso turístico para el destino.
4	Primer Pitalito Run 2018	14 de Diciembre	Pitalito	Posicionamiento de marca Presencia de marca	Presencia me marca por medio de un dumme y un porta pendones	Exposición y difusión de la marca SATENA Fortalecimiento de alianzas estratégicas impulso turístico para el destino.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN avances en nuestro Plan anticorrupción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
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 pagina 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	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 TRAMITES 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 A COMPAÑAMIENTO GEL Y LA DRA MYRIAM DIAZ COMO LIDER A COMPAÑAMIENTO DAFF.				

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
	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
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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
Subcomponente 3 Talento Humano	2.6	Ingresar de forma ordenada y correcta la información de las PQRs	Aplicativo PQRs actualizado	Director Comercial Profesional Universitario Oficina Asesora Jurídica	Permanente
	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
	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
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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
	4.4	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

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	FECHA 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

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
	4.4	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		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
Subcomponente		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Iniciativas Adicionales	1.1	Realizar campañas de sensibilización y promoción para la transparencia a 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