

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

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1380	1380	0	0	0,3

1.2.PERIODO ACTUAL

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1743	1738	0	0	0

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

1.3.GESTIÓN 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	141	27	160	16	0	1267	1611
TOTAL	141	27	160	16	0	1267	1611

Notas.

Peticiones. Se relacionan los derechos de petición recibidos por la oficina jurídica 141

Se relacionan certificaciones dados a los usuarios

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	141	27	160	16	0	1267	1611	100
TOTAL GENERAL	141	27	160	16	0	1267	1611	100

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Carta	60	3.7%
Correo Electrónico	94	5.8%
Página web	1457	90.4%
TOTAL	1611	100%

5. ANÁLISIS 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 una encuesta semestral a los usuarios, para calificar el servicio prestado, fue realizada en el mes de junio, se tiene proyectado el resultado final de las encuestas para la segunda semana de agosto.

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

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	3

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	27
Reclamos	160

7. Conclusiones

En el segundo trimestre de 2019 se recibieron 1611 solicitudes de los usuarios, comparando con el primer trimestre 2019, donde se recibieron 1380, presentando un aumento de 231 solicitudes, todas enfocadas a la prestación del servicio.

En el segundo trimestre se evidencia que los usuarios vienen utilizando como canal de comunicación, la web, donde esta representó el 90.4% 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 segundo trimestre de 2019.

EVENTO	FECHA	LUGAR	OBJETIVO	ACCIÓN	RESULTADO
Festival de Festivales de escuelas de formación del Putumayo	14 de abril	Sibubdoy - Putumayo	- Apoyo a las escuelas deportivas de la región en cabeza de la base comercial de Villagarzón	Presencia de marca en actividades en torno al deporte, con niños del alto Putumayo Se realizó la entrega de material POP (Tulas - Botilitos) como premio a los ganadores de las competencias de dicho día	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas. - Refuerzo de la marca como ente que se vincula a las actividades deportivas.
Global Big Day	4 de mayo	Nivel nacional	Apoyo a personal participante al evento	- Presencia de marca expuesta por las personas que transportamos - Divulgación del apoyo brindado por SATENA con el transporte - Posteos en el que se menciona como la aerolínea oficial del evento	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas. - Refuerzo de la marca como ente que se vincula a las actividades de carácter nacional e internacional.
Día de la madre	9 al 12 de mayo	Nacional/redes sociales	- Entrega de material POP a los ganadores del concurso	Posicionamiento de marca en conmemoración de esta fecha	- Engagement con nuestros usuarios en redes sociales - Conmemoración de una fecha especial
Expoartesano	10 al 19 de mayo	Medellín	- Impulsar las raíces y cultura de las regiones colombianas - Apoyar los eventos en que la marca está como aliada con las regiones en que opera	- Presencia de marca en las redes del evento	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.
Día del padre	14 al 16 de junio	Nacional/redes sociales	- Entrega de material POP a los	Posicionamiento de marca en	- Engagement con nuestros usuarios en redes sociales

			ganadores del concurso	conmemoración de esta fecha	- Conmemoración de una fecha especial
XXIX Fiestas San Pedrinas, III Feria Artesanal - Artesanos por la paz	21 al 24 de junio	San Vicente del Caguán	- Entrega tiquete premio a la reina de las fiestas san pedrinas	- Presencia de marca en desarrollo del evento	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas. - Compromiso con las actividades de la región
Encuentro nacional de caminantes	27 de junio a 1 de julio	San José del Guaviare	entrega de tiquetes premio a los participantes del evento	- Presencia de marca en desarrollo del evento	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas. - Refuerzo de la marca como ente que se vincula a las actividades deportivas.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el segundo trimestre de 2019, SATENA replanteo su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con base a los nuevos lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, en la cual consideró unificar la metodología existente para la administración de riesgos de gestión y corrupción, con el fin de hacerlos más prácticos y sencillos. Sin embargo, la entidad continúa realizando monitores y seguimientos al cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan en los tiempos establecidos para tal fin. Ver anexo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:		SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA"			
Vigencia:		2019			
Fecha publicación:		10/06/2019			
Ajustes:		V.2			
COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y/o actualizar la Política de administración de riesgos	Política Administración de riesgos (Manual de gestión de riesgos v.1)	Jefe de Planeación	30/09/2019
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar mapa de riesgos de la entidad	Mapa de riesgos de la entidad	Jefe de Planeación	15/10/2019
3. Consulta y divulgación	3.1	Revisar grupos de interés de la empresa	Caracterización	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	3/01/2019
	3.2	Disponer para consulta y difundir nuevo Mapa de Riesgos a partes interesadas	Nuevo Manual de Riesgos dispuesto para consulta y difundido El canal para alcanzar los clientes y ciudadanía sera el sitio web. Para los colaboradores será el email institucional y la intranet.	Oficina Asesora de Planeación	15/10/2019
4. Monitoreo y revisión	4.1	Realizar monitoreo (y revisión si es necesario) a la gestión de riesgos de corrupción	-Informe cuatrimestral de monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción -solicitudes de actualización de Manual de Riesgos cuando se necesite	gestores y líderes de cada proceso que tenga riesgos de corrupción	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento (evaluación independiente) a la gestión del riesgo de corrupción como parte de los ejercicios de auditoría interna	-Sección de seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción en cada Informe de auditoría interna -Informe cuatrimestral de síntesis de la gestión del riesgo de corrupción	Jefe de la Oficina de Control Interno	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN 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 ACOMPAÑAMIENTO GEL Y LA DRA MYRIAM DIAZ COMO LIDER ACOMPAÑAMIENTO DAFE.					
COMPONENTE 3: Rendición de cuentas					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar, aprobar y publicar el informe de gestión de la vigencia inmediatamente anterior	Publicar informe de gestión de la vigencia anterior	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	ene-19
	1.2	Mantener y realizar reuniones para determinar la información a presentar, los grupos de interés, el mecanismo para la rendición de cuentas junto con el cronograma de actividades	Actas de reunión cronograma Piezas publicitarias	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional Jefe de Publicidad y Mercadeo Jefe de Comunicación Publica	mar-19
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar un espacio de diálogo mediante la rendición de cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo, bidireccional y de manera directa con nuestros Grupos de Interés.	Evento de Rendición Pública de cuentas con los diferentes grupos de interés. Participación en ferias comerciales de turismo	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional Jefe de Comunicación Publica Director Comercial	mar-19
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Elaborar y motivar con un mensaje para concientizar la importancia de la rendición de cuentas. Dar incentivos (tiquetes aéreos) a los participantes a la rendición de cuentas. Así mismo entregar material publicitario a asistentes de ferias de turismo	Rifa de (3) tiquetes aéreos en rutas de la aerolínea, entrega de 3 Kits de Material Publicitario	Jefe Publicidad y Mercadeo Jefe Comunicación Publica	feb-19
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 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	jun-19
	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	jun-19
COMPONENTE 4: Atención al ciudadano					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Mantener la dependencia que lidera la atención al cliente.	Mantener dependencias de: -Servicio al Cliente -Servicio al Cliente Operativo	Profesional Especializado Desarrollo Organizacional	3/01/2019
	1.2	Elaboración del presupuesto anual, para Proceso Comercial en donde se determinen recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al Cliente	Presupuesto aprobado para la Dirección Comercial - Servicio al Cliente	Director Comercial	3/01/2019
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener las capacitaciones a los agentes de servicio de call center sobre la aerolínea	Capacitación anual	Coordinador Ventas no Presenciales	6/06/2019
	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
	2.3	Adecuar la pagina WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en pagina web	Jefe Departamento TI	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	Crear la Guía "Protocolo de servicio al cliente" con lineamientos para todos los canales como contribución orientada a garantizar la calidad y cordialidad en la atención	Guía "Protocolo de servicio al cliente" divulgada (de acuerdo a lineamientos del SAT-P03)	Director de Aeropuerto	30/08/2019
	3.1	Realizar capacitaciones sobre servicio al cliente al personal de aeropuertos	50% de personal de aeropuertos que atiende directamente al cliente capacitado	Director de Aeropuerto	31/12/2019

3. Talento Humano	3.2	Crear procedimiento "Selección de personal" como mecanismo para contribuir a que el personal pertinente tenga competencias de servicio al cliente	Procedimiento "Selección de personal" divulgado (de acuerdo a lineamientos del SAT-P03)	Director de Talento Humano	31/07/2019
	3.3	Realizar evaluación del desempeño de los empleados, como medio para verificar las competencias de servicio al cliente del personal pertinente	Informe de Evaluaciones de desempeño	Director de Talento Humano Lideres de Proceso	Semestral
	3.4	Sensibilizar el código de integridad al interior de la empresa	-piezas publicitarias en fondo y descanso de pantalla -charlas realizadas -plegables entregados	Asesor Área de Comunicación Pública	mensual
4. Normativo y procedimental	4.1	Integrar los procedimientos SAT-P91 y SAT-P112, e incluirles lineamientos para garantizar las disposiciones del derecho de petición verbal.	-Nuevo procedimiento (derogando uno de los referidos y dejando el otro vigente)	Lider de Servicio al Cliente	31/09/2019
	4.2	Realizar informes trimestrales de atención a PQRS en cumplimiento de la Directiva Ministerial 42222-2016	Informe publicado en sitio web	Oficina Asesora de Planeación	trimestral
	4.3	Mantener y revisar el manual de participación ciudadana	Manual actualizado de participación ciudadana	Asesor Área de Comunicación Pública	1/04/2019
	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	Solicitar autorización a los clientes para que tratemos sus datos personales de acuerdo con nuestra política de protección de datos personales	Autorizaciones de los clientes para que tratemos sus datos personales de acuerdo con nuestra política de protección de datos personales	-Dirección Comercial -Dirección de Aeropuerto	Permanente
	4.7	Mantener el sistema de asignación de números consecutivos para PQRS	Aplicativo PQRS	Jefe Departamento TI	Permanente
	4.8	Sensibilizar a las agencias comerciales y puntos propios sobre los principales motivos de las PQRS recibidas	Circulares internas y externas a las agencias comerciales y puntos propios	Servicio al cliente	mensual
	4.9	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
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
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
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	Permanente
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Adecuar la página WEB SATENA, con etiquetas que puedan ser identificadas por aplicaciones de lectura de textos, para facilitar el acceso en especial para personal invidente	Acceso a función táctil y de voz para invidentes en página web	Jefe Departamento TI	feb-19
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