

Bogotá, 10 de enero de 2020
SATDO - SATPRE No. 00011

Doctor
CARLOS ALBERTO SABOYA GONZÁLEZ
Secretario General
Ministerio de Defensa Nacional
E.S.D.

Referencia: Directiva Ministerial 42222, “COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN 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 2019.

Cordialmente,

Original Firmado
Coronel FRITZ JAIR MUÑOZ CORDERO
Vicepresidente

Elaboró. Oficina Jurídica
Oficina Desarrollo Organizacional
Dirección Aeropuertos Nacionales- Servicio al cliente

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
2.535	2.535	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	No. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.478	1.478	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	20	37	146	7	0	1.284	1.494
TOTAL	20	37	146	7	0	1.284	

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	20	37	146	7	0	1.284	1.494	100
TOTAL, GENERAL	20	37	146	7	0	1.284		

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Carta	50	3%
Correo Electrónico	460	31%
Página web	984	66%
TOTAL	1.494	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	4

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	37
Reclamos	146

7. CONCLUSIONES

En el cuarto trimestre de 2019 se recibieron 1494 solicitudes de los usuarios, comparando con el tercer trimestre 2019 donde se recibieron 2535, se evidencia una disminución de 1041 solicitudes, todas enfocadas a la prestación del servicio.

En el cuarto trimestre se evidencia que, los usuarios utilizan como canal de comunicación, la página web, donde esta representó el 66% 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 2019.

EVENTO	FECHA	LUGAR	OBJETIVO	ACCIÓN	RESULTADO
Congreso de Maraón	16 al 18 de octubre	Puerto Carreño	- Entrega de ticket para panelista del congreso	- Presencia de marca en desarrollo del evento	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.
Gira 10 años The Mills	10 octubre / 13 octubre	Medellín - Arauca	- Entrega de tickets a la banda	Gira 10 años The Mills	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.
Evento de la Casa Antioquia para el Valle	octubre 19	Cali	- Entrega de material POP y revistas a los asistentes	Evento de la Casa Antioquia para el Valle	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.
October Big Day	octubre 19	Puerto Asís	- Entrega de un ticket	October Big Day	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.
V Encuentro de Afiliados TCO - Cámara Comercio	noviembre 2	Tumaco	- Entrega de un ticket	V Encuentro de Afiliados TCO - Cámara Comercio	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.
Bingo Bailable infantería de marina	noviembre 29	Tumaco	- Entrega de material POP y revistas a los asistentes	Bingo Bailable infantería de marina	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas.
Vuelo inaugural EOH-CLO-EOH	noviembre 18	EOH-CLO-EOH	- Entrega de material POP y revistas a los asistentes	Vuelo inaugural EOH-CLO-EOH	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con los usuarios.
Vuelo inaugural CLO-VGZ-CLO	noviembre 20	CLO-VGZ-CLO	- Entrega de material POP y revistas a los asistentes	Vuelo inaugural CLO-VGZ-CLO	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con los usuarios.
Vuelo inaugural EOH-TLU-EOH	noviembre 23	EOH-TLU-EOH	- Entrega de material POP y revistas a los asistentes	Vuelo inaugural EOH-TLU-EOH	- Exposición y posicionamiento de marca.

					- Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con los usuarios.
Día de la araucanidad	diciembre 3	AUC	- Entrega de material POP y exposición de la marca	Día de la araucanidad	
Vuelo inaugural BOG-HAY-BOG	diciembre 5	BOG-HAY-BOG	- Entrega de material POP y revistas a los asistentes	Vuelo inaugural BOG-HAY-BOG	- Exposición y posicionamiento de marca. - Fortalecimiento de las alianzas estratégicas con los usuarios.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el cuarto trimestre de 2019, SATENA replanteó 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.