

Bogotá, 07 de octubre de 2020
SATDO - SATPRE No. 1218

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 tercer trimestre de la vigencia 2020.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Coronel FRANCISCO ANTONIO MONSALVE
Vicepresidente SATENA

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
207	207	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
173	173	0	0	0

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	0	32	0	0	0	173
TOTAL	141	0	32	0	0	0	173

Notas.

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

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	0	32	0	0	0	173	100
TOTAL GENERAL	141	0	32	0	0	0	173	100

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Carta	0	0%
Correo Electrónico	173	100%
Página web	0	0%
TOTAL	173	100%

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Con el objetivo de minimizar las reclamaciones de los Usuarios, la compañía analiza y evalúa los motivos de los PQRs, en una reunión al interior de la Dirección de Aeropuertos 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 compañía.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Las encuestas de satisfacción del cliente se realizaban a través del Call Center contratado por Satena, que estuvo en funcionamiento hasta el mes de marzo de 2020. Debido a la pandemia del COVID-19 y a que a la fecha no se cuenta con una herramienta para dar continuidad a esta gestión, una vez se dé inicio al nuevo Call Center propio de la compañía, se retomará esta labor.

Sin embargo, se está evaluando por parte de la Dirección de Aeropuertos Nacionales junto al área de Servicio al Cliente la aplicación de una encuesta a través de la página web, que permita calificar el servicio prestado.

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

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	4

Conceptos Desfavorables	Cantidad
Quejas	0
Reclamos	32

7. CONCLUSIONES

En el segundo trimestre de 2020 se recibieron 207 solicitudes de los usuarios, comparando con el tercer trimestre 2020 donde se recibieron 173, evidenciando una disminución del 16.5% de requerimientos, todos enfocadas a la prestación del servicio. Es importante aclarar que este comportamiento en parte se ha generado al cese de las operaciones aéreas por la emergencia sanitaria por COVID-19.

En el tercer trimestre se evidencia que, los usuarios utilizan como canal de comunicación el correo electrónico, donde esta representó el 100% de las solicitudes recibidas.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Debido al cese de las operaciones aéreas y a la cuarentena por la emergencia sanitaria por COVID-19, no se realizaron ni apoyaron eventos a través de la Dirección Comercial en el tercer trimestre de 2020.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el tercer trimestre de 2020, SATENA realizó la evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con base a los parámetros 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.