

SERVICIO AEREO A TERRITORIOS NACIONALES
"SATENA"

Bogotá, 5 de julio de 2019
SATCIN-074

PARA: MGA. PEDRO IGNACIO LOZANO Q.
PRESIDENTE

DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE
2019

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76, párrafo primer. "La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios."; se presenta a continuación los resultados estadísticos del número de Peticiones (Contactos), Quejas, Reclamos y Sugerencias y la gestión en la oportunidad y calidad de las repuestas realizada por el Grupo de Servicio al Cliente correspondientes al primer semestre del 2019, en lo que respecta a lo tramitado como Procedente.

La información con la cual se realizó dicho informe corresponde a lo registrado en el aplicativo AYMSOFT, herramienta tecnológica que dispone la Aerolínea para que los usuarios y/o clientes manifiesten la conformidad en la prestación del servicio de transporte de pasajeros, correo y carga.

SATENA, en la dirección electrónica, <https://www.satena.com/interactue/quejas/7>, la ciudadanía puede acceder y registrar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que a bien tengan, para manifestar la conformidad en la prestación del servicio.

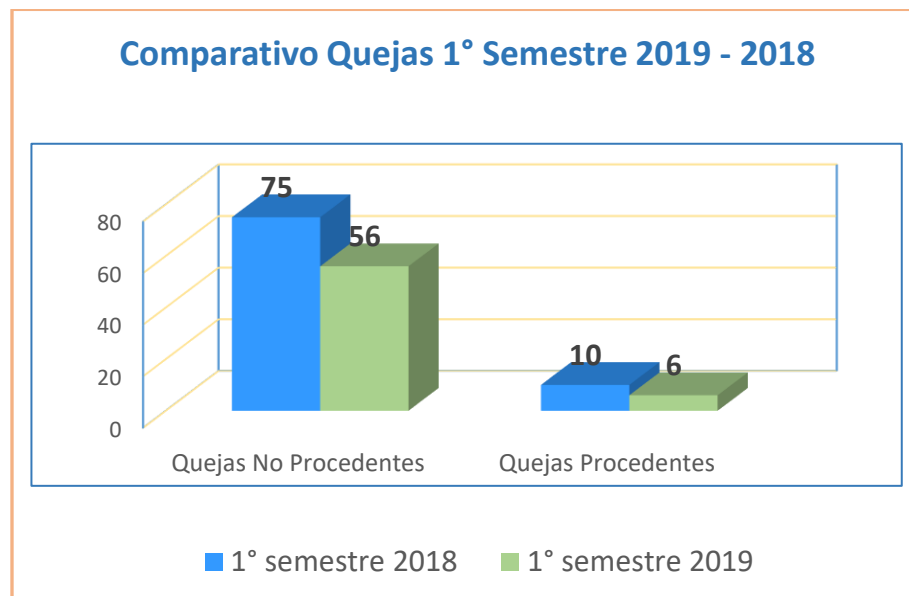
GLOSARIO

Queja	Insatisfacción del usuario con el servicio por la conducta de uno de nuestros funcionarios.
-------	---

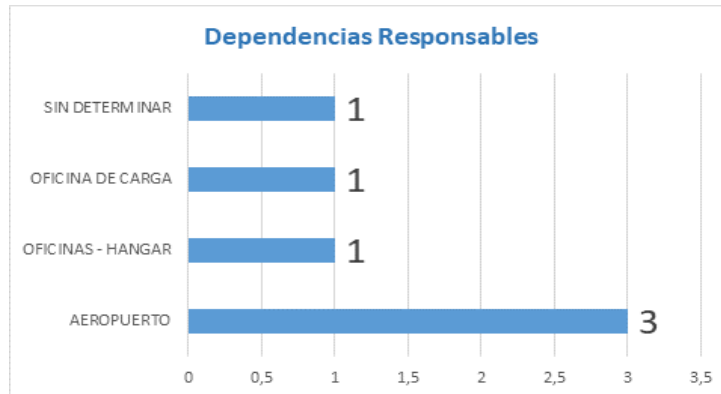
Reclamo	Incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por SATENA.
Enviado	Son las PQRSD, que han sido registradas en el aplicativo por el usuario y no han sido abiertas por los funcionarios de Atención al Usuario.
Delegado	PQRSD transferidas a otras áreas de la empresa para ser resueltas.
Rechazado	Son las PQRSD que no cumplen con la información requerida para ser resueltas.
Resuelto	Son las PQRSD que son respondidas a los usuarios.
Abierto	Son las PQRSD que son apenas revisadas por el funcionario de servicio al cliente que no les han dado ningún trámite.
Aplazado	Son las PQRSD, que están pendientes de información para dar al usuario la respuesta de fondo.
Plazo de respuesta	Máximo 15 días hábiles.
Procede	El cliente y/o usuario es resarcido de acuerdo a la norma.
No Procede	Los argumentos y las pruebas del cliente y/o usuario no son válidos, por lo tanto no hay resarcimiento.

1. Estado de las Quejas

Consultado el sistema AYMSOFT y una vez analizadas las cifras, se observó comparativamente, qué para el primer semestre de 2019, su comportamiento tiende a mejorar, tal como lo refleja la siguiente gráfica:



1.1 Dependencias Responsables de las Quejas Procedentes



1.2 Ciudad de los Hechos de las Quejas Procedentes

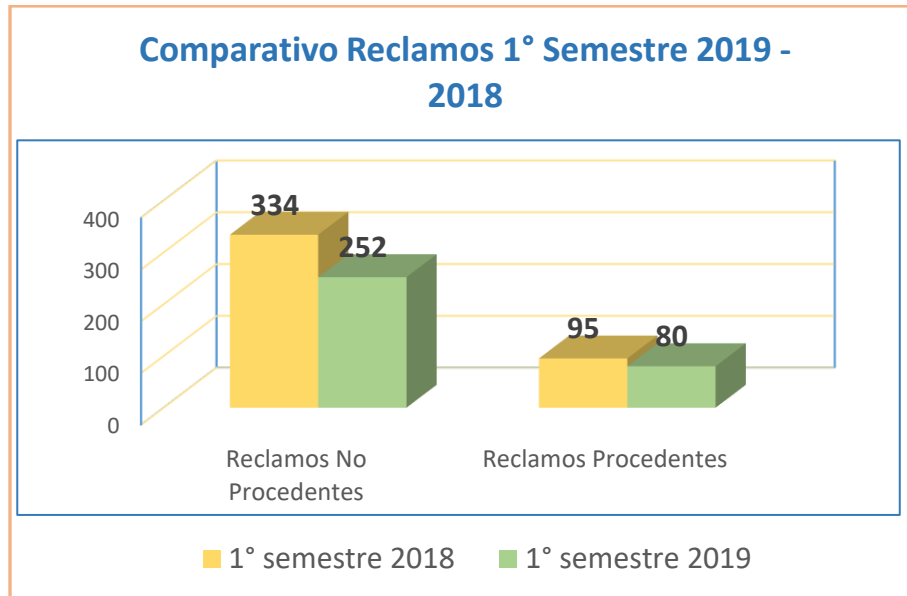


1.3 Tiempo de Respuesta de las Quejas Procedentes

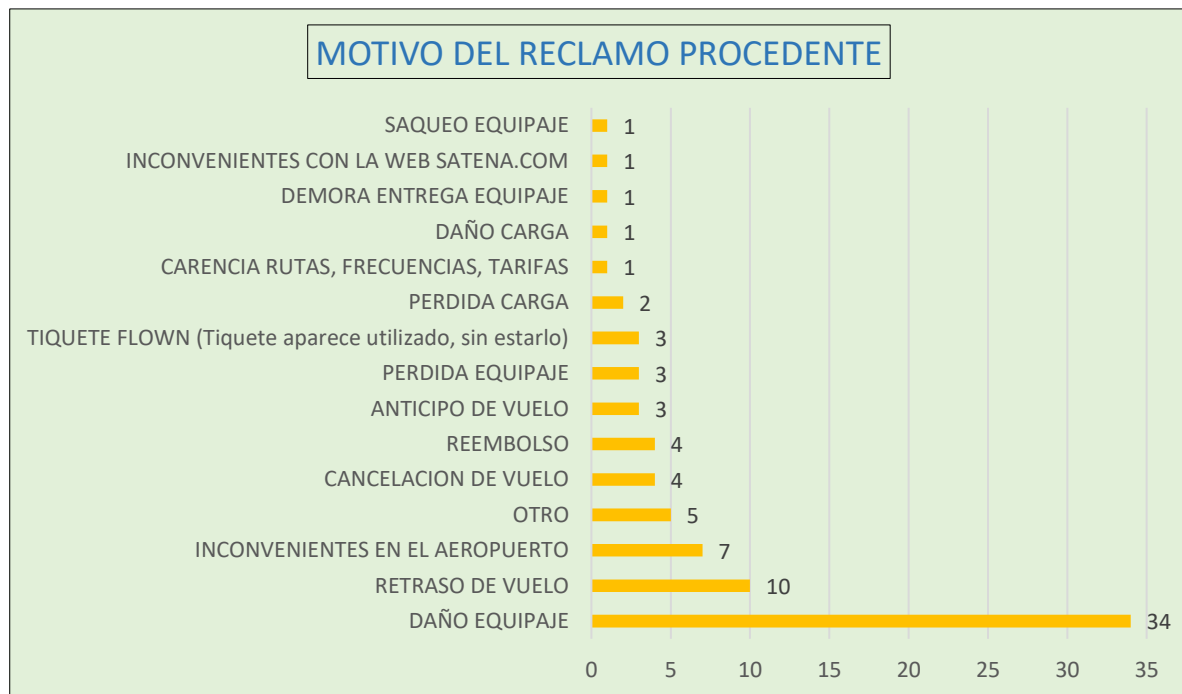
El tiempo promedio de respuesta para atender las quejas procedentes fue de 8 días hábiles. El menor tiempo de respuesta duro 5 días hábiles y el mayor 13 días.

2. Estado de los Reclamos

Un ejercicio similar se presenta con el comportamiento de los Reclamos, que de acuerdo a la información en el sistema AYMSOFT las cifras reflejan en el primer semestre de 2019, un comportamiento como muestra la siguiente gráfica:



2.1 Motivo de los Reclamos Procedentes



2.2 Tiempo de Respuesta de los Reclamos

El tiempo promedio de respuesta para atender los reclamos procedentes fue de 13 días hábiles. El menor tiempo de respuesta duro 4 días hábiles y el mayor 29 días.

3. Seguimiento a las Denuncias

Durante el primer semestre los usuarios suscribieron 10 denuncias, sin embargo, al analizar el texto de las mencionadas denuncias se determinó, que las solicitudes correspondían a reclamaciones sobre la prestación del servicio. En este sentido la Oficina de Control Interno de SATENA dió trámite para que el área de Atención al Usuario proyectara las respuestas correspondientes.

4. Gestión adelantada para mejorar los Índices de Servicio

Como medida de mejoramiento, la Alta Dirección en cumplimiento de la Misión, al Código de Integridad, a los Objetivos Estratégicos Fortalecer el Apoyo Social y el Económico a las Regiones, Mejorar el Servicio al Cliente y evitar riesgos de imagen por no ofrecer un servicio con calidad, gestionó en el 1° semestre de 2019, las siguientes actividades, así:

- Se realizó seguimiento y se dió respuesta, sobre las quejas y reclamos presentados por los usuarios, en el aplicativo que dispone la Aerolínea en la web de SATENA. (<https://www.satena.com/interactue/quejas/7>).
- Se coordinaron jornadas de capacitación para el personal del aeropuerto en temas relacionados con el servicio.
- La presidencia de SATENA delegó en un cargo, el rol de Embajador del Servicio, para que este tema se interiorice a nivel nacional.
- De acuerdo con la reglamentación aeronáutica y las directrices de la Alta Dirección, el proceso de Aeropuerto tiene en trámite la suscripción de notas cargo tramitadas al Área de Crédito y Recaudo por valor de \$3.500.000.
- El proceso de Aeropuerto expidió Bonos de Resarcimiento que buscan compensar los inconvenientes con la prestación del servicio por valor de \$30.200.000.
- La Alta Dirección para resarcir a los usuarios, expidió 245 tiquetes con tarifa D, previendo reprocesos y sanciones por novedades en la prestación del servicio.
- La Presidencia de SATENA aumentó las frecuencias en las rutas Bogotá Villavicencio y Bogotá San José del Guaviare para cubrir las necesidades de transporte aéreo por la obstrucción de la vía terrestre.
- SATENA dispone de los siguientes medios para mantener informados a los usuarios sobre el servicio que se presta:

Línea celular: 321 458 21 99.

Línea fija: 429 23 00 ext 4070.

Email: clientes@satena.com

Línea celular donde atiende directamente el Presidente de SATENA.

- SATENA mide semestralmente la satisfacción de los usuarios por la prestación del servicio; las mediciones se muestran en la siguiente tabla:

No.	Índice	Proceso que realiza la medición	Periodo Evaluado	Calificación
1.	Encuesta de Satisfacción	Comercial	1° semestre de 2018	4.23 / 5
2.	Encuesta de Satisfacción	Comercial	2° semestre de 2018	4.32 / 5

RECOMENDACIONES

- Hacer análisis de causa raíz y establecer el Plan de Mejoramiento para minimizar y/o eliminar los reclamos por “Daño de Equipaje”, el cual representa el 43%. Así mismo dentro del sistema de gestión de calidad se presenta como una No Conformidad para los procesos correspondientes (Comercial, Aeropuerto) se está incumpliendo el Numeral 8.5.3 "Propiedad perteneciente a los clientes".
- La base de datos del aplicativo Aysite registra que en promedio se da respuesta a los reclamos procedentes en 13 días hábiles. El menor tiempo de respuesta duro 4 días hábiles y el mayor 29 días. Por lo que se recomienda aclarar en la base de datos a que obedece el mayor tiempo registrado, si se sabe que se cuenta con 15 días hábiles para dar trámite a estos requerimientos de los usuarios.
- SATENA en cumplimiento de la Misión y al atender el Código de Integridad, es oportuno resaltar y cuantificar monetariamente lo que vale la operación social representada en los tiquetes que se expiden a cero pesos, con descuentos sociales o con tarifas preferenciales para poblaciones o nichos de mercado con menores recursos.

Cordialmente,



ANA JUDITH IZQUIERDO DIAZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Benito Mendoza

CC Vicepresidente
Directores