

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO SERVICIO AÉREO A TERRITORIOS NACIONALES "SATENA S.A"

Respetados(a) Ciudadanos(a):

El Servicio Aéreo a Territorios Nacionales "SATENA S.A", está comprometido en vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, así, garantizando a nuestros usuarios un servicio con calidad y oportunidad. Por ello, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 artículos 6 y 7 numeral 5, le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FRENTE A LA AEROLÍNEA

1. Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
2. Conocer oportunamente la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
3. Recibir atención especial y preferente para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, adultos mayores, personas de talla baja, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta
4. Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
5. Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los canales de atención habilitados y horarios de atención publicados por la aerolínea y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
6. Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
7. Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
8. Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos de aerolínea, con excepción de la información reservada.
9. Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
10. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ENTIDAD:

1. Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los servicios y la agilidad de respuesta de los mismos.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación del trámite solicitado.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
6. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Empresa.
7. Acatar la Constitución Política de Colombia y las leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL: En la Av El Dorado No 103 – 08, Entrada 1, Interior 11. Horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., sitio de radicación de correspondencia y/o documentos en general y en el Aeropuerto Internacional El Dorado con Horario de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m., para radicación y respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en físico.
O acercándose a alguna de nuestras oficinas a nivel nacional: www.satena.com/comercial/oficinas/

CANAL TELEFÓNICO: a través de la línea de Atención al cliente (601) 9186030 opción 1, de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 p.m., sábados, domingos y festivos de 6:00 a.m. a 6:00 pm y al WhatsApp 323 3220006 de lunes a viernes de las 6:00 am a 8:00 pm, sábados, domingo y festivos de 8:00 am a 6:00 pm.

Línea Anticorrupción (57+1) 414 7090 – 423 8530 opción No. 5, de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

CANAL VIRTUAL:

Mediante la página web www.satena.com, Correo electrónico: cliente@satena.com Twitter: @aerolineasatena Instagram: @aerolineasatena Facebook: @aerolineasatena y Emma el asesor virtual.