



SEGUIMIENTO 2 OCI											
FECHA: AGOSTO 31 DE 2020											
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					Publicación	Actividades realizadas				Porcentaje de Avance	Observaciones
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	%	OCI	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Consolidación de la metodología integrada para la administración del riesgo	Política de gestión del riesgo	Secretaría	03/30/2020	Documento publicado el 30 de marzo	Se documento el proceso de Administración del Riesgo Organizacional en la nueva cadena de valor	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se verificó la publicación del documento del proceso de política operacional del Riesgo https://aerosantana.gov.co/wp-content/uploads/2021/04/POLITICA-OPERACION-RIESGOS.pdf	
	1.2	Capacitación de la política operacional del Riesgo Organizacional	Capacitación Realizada	Secretaría	01/04/2020		Se realizó la capacitación en la Política defendida el día 1 de Abril del año en curso.	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se evidenció el cumplimiento de esta meta con la presentación de la política de Gestión del Riesgo en reunión del equipo SIGI.	
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Mesas de Trabajo para la Aplicación de la Metodología	Mesas de Trabajo realizadas	Líderes SIGI	4/18/2020		Se iniciaron las mesas de trabajo con los procesos a partir del 11 de Abril del año en curso y se encuentran en proceso de construcción.	Se realizaron las mesas de trabajo con los procesos y se publicaron los mapas de riesgo en la cadena de valor.	90	Se verificó el cumplimiento de esta actividad con los listados de asistencia a las respectivas mesas de trabajo para la aplicación de la metodología Gestión del Riesgo.	
	2.2	Consolidación del Mapa Institucional de Riesgos	Mapa Institucional de Riesgos Consolidado	Todas las Áreas	06/10/2020		Actividad programada para realizarse en el mes de junio	Mapa Institucional de Riesgos consolidado y socializado a través de Intranet por la Oficina de Control Interno	100	Se verificó la construcción del mapa de riesgos y se informó a todos los empleados	
	2.3	Aprobación Mapa Institucional de Riesgos	Mapa Institucional de Riesgos Aprobado	Comité SIGI	6/22/2020		Actividad programada para realizarse en el mes de junio	Se aprobó el mapa de riesgos por la gerencia	100	Se aprueba y se hace la socialización con todos los empleados	
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar en página web	Mapa Institucional de Riesgos Publicado	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	6/30/2020		Actividad programada para realizarse en el mes de junio	se publica en la página web de la entidad	100	se publica en la página web de la entidad	
	3.2	Realizar campaña de socialización al interior de la Entidad	Campaña de socialización de riesgos desarrollada	Oficina Asesora de Planeación Equipo de Comunicaciones	7/15/2020		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	0	No se ha dado cumplimiento a esta actividad de conformidad con la fecha programada.	
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitoreo y Seguimiento	Mapa de Riesgos monitoreado	Todas las Áreas	12/31/2020		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	0	No se ha dado cumplimiento a esta actividad de conformidad con la fecha programada.	
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento a los resultados en cada proceso	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno	12/31/2020		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	0	No se ha dado cumplimiento a esta actividad de conformidad con la fecha programada.	



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: CL-F015 Versión: 01 FECHA: 30/03/2020
--	--

SEGUIMIENTO 2 OCI											
FECHA: AGOSTO 31 DE 2020											
Componente 2: Racionalización de trámites											
Tipo	Actividades	Mejora a implementar	Responsable	Fecha programada	Publicaciones	Actividades realizadas			Porcentaje de Avance	Observaciones	
						ene-31	abr-30	ago-31			dic-31
Subcomponente/ proceso 1	1.1	Atención de PQRS Presencial	Secretaría General	03/01/2020			Desde el mes de Marzo se esta realizando el apoyo operativo en la Atención de PQR			70%	Se evidencio los nuevos formatos para el PQR
	1.2	Atención de PQRS	Auxiliar pagina web	03/01/2020			Desde el mes de febrero se inició la contratación del personal de apoyo con quienes se esta realizando el apoyo operativo en la Atención de PQR en la página web	Se agrega modulo en la pagina web de la entidad		50%	Se verificó el nuevo modulo de Atención al cliente https://aerosantaana.gv.cr/contactenos/



SEGUIMIENTO 1 OCI												
FECHA: AGOSTO 31 DE 2020												
Componente 3: Rendición de cuentas						Publicación		Actividades realizadas			Porcentaje de Avance	Observaciones
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	%	OCI		
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Desarrollo del componente información del plan de trabajo rendición de cuentas 2019 (Publicado en Redes sociales)	100% de información publicada en los diferentes medios	Equipo de Comunicaciones Alcaldía	02/15/2020	Documento publicado el 15 de febrero de acuerdo con las instrucciones de la Secretaría	El equipo de comunicaciones ha enviado a nivel interno el 100% de la información misional, institucional y administrativa, de interés de los funcionarios, que ha producido la Entidad durante los últimos 12 meses. Se ha publicado el 10% de la información misional la cual la entidad debe dar a conocer a la ciudadanía en general.	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se verificó el cumplimiento de la información publicada en los diferentes medios de conformidad con el plan de trabajo Rendición de cuentas 2016.		
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Desarrollo del componente diálogo del plan de trabajo rendición de cuentas 2019	90% de los Ciudadanos atendidos oportunamente	Atención Al Ciudadano / Comunicaciones	2/27/2020	Se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para revisión y comentarios de la Ciudadanía.	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se verificó el cumplimiento de la información publicada en los diferentes medios de conformidad con el plan de trabajo Rendición de cuentas 2019.			
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Desarrollo del componente incentivo del plan de trabajo rendición de cuentas 2019 (Publicado en el portal web)	Lograr un nivel de cubrimiento del 80% de los servidores públicos	Taller humano / comunicaciones	2/15/2020	Se evidenció en las redes sociales de la alcaldía las personas que lo vio.	Actividad cumplida en el primer semestre	100	No se evidencia avance en la actividad de conformidad con la fecha establecida.			
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Desarrollo del subcomponente 3 del plan de trabajo rendición de cuentas vigencia 2020	Completar al 100% las actividades de evaluación definidas	Equipo de Comunicaciones / Oficina Asesora de Planeación	12/31/2020	Se realiza seguimiento a plan de rendición de cuentas por componente	Se realiza seguimiento a las actividades para la rendición de cuentas vigencia 2020	100	Se da cumplimiento de acuerdo a las actividades programadas en el plan de trabajo Rendición de Cuentas 2020.			



SEGUIMIENTO 1 OCI											
FECHA: AGOSTO 31 DE 2020											
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					Publicación	Actividades realizadas				Porcentaje de Avance	Observaciones
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	%	OCI	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Definición en el Plan estratégico de una línea de acción orientada a fortalecer el modelo de atención al ciudadano del Aeropuerto y las actividades correspondientes para su cumplimiento	Modelo de Atención al Ciudadano Implementado	Secretaría General	01/31/2020	Documento publicado el 30 de marzo de acuerdo con las instrucciones de la Secretaría	En el Plan Estratégico, actualizado para el año 2020, se incluyó como línea de acción "Fortalecer el modelo de atención al Ciudadano"	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se evidencia dentro del Plan Estratégico: Optimizar e implementar los mecanismos de atención al ciudadano durante el periodo 2020-2023. https://aerossantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/PLAN-DE-ATENCIÓN-AL-CIUDADANO.pdf	
	2.1	Centralización de la Atención al Ciudadano	Punto de Atención	Secretaría General	01/31/2020		Se encuentra la Ventanilla de Radicación, Notificaciones y Atención al Ciudadano.	Se encuentra la Ventanilla de Radicación, Notificaciones y Atención al Ciudadano.	100	Se evidencia el cumplimiento de la meta descrita.	
	2.2	Definición de un Anfitrión que asegure la Atención presencial al Ciudadano	Anfitrión en punto presencial	Secretaría General	01/31/2020		Se estableció la figura del Anfitrión, quien se encarga de recibir a los Ciudadanos y verifica el trámite que este realizará, para entregar al encargado respectivo.	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se evidencia el cumplimiento de la meta descrita.	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.3	Implementar control en la Atención de las Solicitudes que ingresan por el punto de atención	Control Implementado	Secretaría General	01/31/2020		Se implementó el control a través de formatos consecutivos, donde se registran las necesidades expuestas por los Ciudadanos, para que a su vez se den las correspondientes den respuesta	Actividad cumplida en el primer semestre	50	A través del servicio del Call Center los ciudadanos hacen las solicitudes que deben ser atendidas por las diferentes áreas de la Entidad.	
	3.1	Fortalecer la cultura de servicio al interior del Aeropuerto	Cultura del Servicio implementada	Secretaría General	12/31/2016		El Grupo de Talento Humano y el grupo de Atención al Ciudadano se encuentran en el proceso de la construcción del Plan de trabajo para abordar el tema, han adelantado investigaciones para evaluar modelos que puedan ser asimilados para promover la cultura de servicio.	Actividad en proceso	0	No se evidencia plan de trabajo frente a la cultura de trabajo de la Entidad.	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Atender las PQRS recibidas mejorando los tiempos de atención	PQRS Atendidas	Delegados	12/31/2020		A través de apoyo operativo del Equipo, se realizó verificación, clasificación y asignación de los documentos recibidos y entregados en físico, se realiza la asignación a las diferentes delegados con un tiempo máximo de entrega de 3 días para así evitar vencimientos En cuanto a la gestión realizada por las delegadas en el transcurso del año 2020, se tiene lo siguiente: Administrativo: 100% Atendidas.	A través de apoyo operativo del Equipo, se realizó verificación, clasificación y asignación de los documentos recibidos y entregados en físico, se realiza la asignación a las diferentes delegados con un tiempo máximo de entrega de 3 días para así evitar vencimientos En cuanto a la gestión realizada por las delegadas en el transcurso del año 2020, se tiene lo siguiente: Administrativo: 100% Atendidas.	60	Se verificaron los informes correspondientes a los meses de febrero hasta Agosto en los cuales se evidencia la oportuna atención de las solicitudes recibidas.	
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	5.1	Aplicar Encuesta de Satisfacción	Resultados de la Encuesta de Satisfacción.	Secretaría General	12/31/2020		El Grupo de Atención al Ciudadano, ha venido adelantando gestiones para implementar la encuesta de percepción de manera permanente para reporte mensuales, para medir: - Tiempos de espera, Tiempo de atención y el total de ciudadanos atendidos. - Percepción sobre criterios de calidad y oportunidad de los trámites. Se espera aplicar la encuesta por parte del grupo de atención al ciudadano desde el mes de Diciembre de 2020.	Actividad en proceso	0	La aplicación de la encuesta de satisfacción está siendo diseñada por el grupo de atención al Ciudadano para ser aplicada apartir del mes de Diciembre	



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. NIT: 800.151.764-8 INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: CL-F015 Versión: 01 FECHA: 30/03/2020
---	--

SEGUIMIENTO 1 OCI													
FECHA: AGOSTO 31 DE 2020													
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						Publicación		Actividades realizadas				Porcentaje de Avance	Observaciones
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	%	OCI		
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Elaborar y desarrollar el Plan de implementación de la estrategia Gobierno en Línea	Plan para Gobierno en Línea implementado	# Acciones ejecutadas plan de acción GEL / # Acciones plan de acción GEL	Asesor Pagina web	12/31/2020		No se evidencia informe de ejecución de las actividades del Plan de Gobierno en Línea	No se evidencia informe de ejecución de las actividades del Plan de Gobierno en Línea		0	No se evidencia informe de ejecución de las actividades del Plan de Gobierno en Línea		