



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

Nit: 800.151.764-8

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: CL-FO15

Versión: 01

FECHA: 30/03/2020

SEGUIMIENTO 2 OCI											
FECHA: DICIEMBRE 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	Secretaria	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	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se verificó la publicación del documento del proceso de política operacional del Riesgo <a href="https://aerოსantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/04/POLITICA-OPERACION-RIESGOS.pdf">https://aerოსantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/04/POLITICA-OPERACION-RIESGOS.pdf</a>
	1.2	Capacitación de la política operacional del Riesgo Organizacional	Capacitación Realizada	Secretaria	01/04/2020		Se realizó la capacitación en la Política definida el día 1 de Abril del año en curso.	Actividad cumplida en el primer semestre	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	Lideres 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.	Actividad cumplida en el primer semestre	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	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se verifico la construcción del mapa de riesgos y se informo 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 aprobo el mapa de riesgos por la gerencia	Actividad cumplida en el primer semestre	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 pagina web de la entidad	Actividad cumplida en el primer semestre	100	se publica en la pagina 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	Mapa Institucional de Riesgos consolidado y socializado a través de Intranet por la Oficina de Control Interno	100	se publica en la intranet de la entidad
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	Monitoreo con corte a 31 de Diciembre de 2020 realizado por áreas responsables de procesos	90	Se ha dado cumplimiento a esta actividad de conformidad con la fecha programada.
Subcomponente/ proceso 5	5.1.	Seguimiento a los resultados en	Informe de Seguimiento	Oficina de Control interno	12/31/2020		Actividad programada para realizarse en el	Actividad programada para	*Resultados del Monitoreo con	100	Se encuentra publicado en la



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.  
Nit: 800.151.764-8  
INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: CL-FO15  
Versión: 01  
FECHA: 30/03/2020

SEGUIMIENTO 2 OCI											
FECHA: DICIEMBRE 31 DE 2020											
Componente 2: Racionalización de trámites					Publicaciones	Actividades realizadas				Porcentaje de Avance	Observaciones
Tipo	Actividades	Mejora a implementar	Responsable	Fecha programada	ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	%	OCI	
Subcomponente/ proceso 1	1.1	Atención de PQRS Presencial	1. Desarrollo del proyecto para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites de PQRS	Secretaría General	03/01/2020		Desde el mes de Marzo se esta realizando el apoyo operativo en la Atención de PQR	Actividad cumplida en el primer trimestre	Actividad cumplida en el primer trimestre	90%	Se evidencio los nuevos formatos para el PQR
	1.2	Atención de PQRS	1. Desarrollo del proyecto para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites 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	Actividad cumplida en el primer semestre	90%	Se verificó el nuevo modulo de Atención al cliente <a href="https://aer.osantaana.gov.co/con tactenos/">https://aer.osantaana.gov.co/con tactenos/</a>



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

Nit: 800.151.764-8

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: CL-FO15

Versión: 01

FECHA: 30/03/2020

SEGUIMIENTO 1 OCI

FECHA: DICIEMBRE 31 DE 2020

Componente 3: Rendición de cuentas											
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Publicación	Actividades realizadas				Observaciones
							ene-31	abr-30	ago-31	dic-31	
										Porcentaje de Avance	
										%	
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 Secretaria	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	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 publico el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para revisión y comentarios de la Ciudadanía.	Actividad cumplida en el primer semestre	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 incentivos del plan de trabajo rendición de cuentas 2019 (Publicado en el portal web)	Lograr un nivel de cubrimiento del 80% de los servidores públicos	Talento humano / Comunicaciones	2/15/2020		Se evidencio en las redes sociales de la alcaldía las personas que lo vio.	Actividad cumplida en el primer semestre	Actividad cumplida en el primer semestre	100	se evidencia en las redes sociales del consejo municipal cartago
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 al plan de rendición de cuentas por componente	Se realiza seguimiento a las actividades para la rendición de cuentas vigencia 2020	Se realiza informe de seguimiento para la rendición de cuentas 2020	100	Se da cumplimiento de acuerdo a las actividades programadas en el plan de trabajo Rendición de Cuentas 2020



SEGUIMIENTO 1 OCI												
FECHA: DICIEMBRE 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	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. <a href="https://aerosantana.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/PLAN-DE-ATENCIÓN-AL-CIUDADANO.pdf">https://aerosantana.gov.co/wp-content/uploads/2021/05/PLAN-DE-ATENCIÓN-AL-CIUDADANO.pdf</a>	
	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.	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se evidencia el cumplimiento de la meta descrita.	
	2.2	Definición de un Anfitrión que asegura 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	Actividad cumplida en el primer semestre	100	Se evidencia el cumplimiento de la meta descrita.	
	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 las áreas correspondientes den respuesta	Actividad cumplida en el primer semestre	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.	
Subcomponente 3 Talento humano	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	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.	Actividad en proceso	90	Se verificaron los informes correspondientes a los meses de febrero hasta Diciembre en los cuales se evidencia la oportuna atención de las solicitudes recibidas.	
Subcomponente 5 Relacionamiento 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	Actividad en proceso	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 DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: CL-FO15

Versión: 01

FECHA: 30/03/2020

SEGUIMIENTO 1 OCI													
FECHA: DICIEMBRE 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	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	