

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	CÓDIGO: CI-FO18 VERSION: 1 FECHA: 01/05/2020

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PQRS



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
 Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 2
		CÓDIGO: CI-FO18
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	VERSION: 1
		FECHA: 01/05/2020

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para administrar las Quejas y Reclamos que presentan los clientes y usuarios del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre todos los procesos del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A., principalmente los Misionales.

3. VOCABULARIO

- Cliente Externo - Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.
- Queja - Es cualquier expresión de insatisfacción puesta en consideración de los funcionarios del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. por cualquier cliente, respecto a los productos y/o servicios que presta el AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. y que necesita una respuesta.
- Reclamo - Es la potestad o declaración formal para reivindicar un derecho que ha sido perjudicado o amenazado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

CLIENTE INTERNO

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

- Estatuto Anticorrupción
- Ley 1755 de 2015

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17
Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 3
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	CÓDIGO: CI-FO18
		VERSION: 1
		FECHA: 01/05/2020

4.3 DESCRIPCION DE TAREAS

No. TAREA	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	CARGO	DESCRIPCIÓN	PUNTO DE CONTROL	FRECUENCIA (Horas/Días)
1	Gerencia General	Secretaria	<p>Recepción de Quejas y Reclamos</p> <p>La secretaria del AEROPUERTO es la encargada de registrar las quejas y reclamos, que por vía telefónica o por escrito manifiesten los clientes externos. Por lo tanto, cualquier funcionario a quien se le plantee una queja o reclamo deberá remitir al cliente o usuario al Aeropuerto. Las quejas o reclamos se pueden presentar de las siguientes formas:</p> <p>Vía telefónica: La secretaria registra la queja y/o reclamo diligenciando los diferentes elementos del formato para la recepción de PQRS, la cual debe tener mínimo la siguiente información: Nombre completo, Cédula, dirección, fecha, descripción PQRS.</p> <p>Por escrito: El cliente o usuario informa a la secretaria sobre el PQRS, la secretaria le facilita el formato para la recepción del PQRS y le da las instrucciones para diligenciarlo, en caso que lo requiera prestara la ayuda necesaria para su diligenciamiento, el usuario le devuelve el formato debidamente diligenciado y se verifica que los datos sean legibles y la inquietud planteada sea clara.</p> <p>Buzón de Sugerencias: Cualquier cliente externo o cliente, puede radicar el PQRS a través del buzón de</p>	Formato para la recepción de Quejas y Reclamos	N.A.
2	Gerencia General	Secretaria	Entregar Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias al Gerente	Formato para la recepción de PQRS	Cuando se presente el PQRS
3	Gerencia General	Funcionario	<p>Tramitar los PQRS</p> <p>Una vez analizado el PQRS, el Gerente con apoyo del personal delegado por este, redactan la respuesta y la envían al solicitante por medio de una comunicación escrita.</p>	Formato para la recepción de PQRS Recibo de envío	Máximo 15 hábiles después de recibido el PQRS
4	Gerencia General	Gerente General	<p>Analizar la satisfacción del cliente</p> <p>Anualmente se realiza la encuesta de satisfacción. Con el fin de analizar la percepción con el servicio ofrecido, una vez aplicada se realiza un análisis de los datos obtenido y se presenta al personal para la elaboración del plan de mejoramiento respectivo.</p>	Formato encuesta a satisfacción clientes Informe anual de satisfacción	anual

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 4
		CÓDIGO: CI-FO18
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	VERSION: 1
		FECHA: 01/05/2020

ELABORO	COORDINO	APROBO
CLAUDIA LIZETH VARGAS Contratista	LUZ ESTELA MOLINA Secretaria	JUAN CARLOS ARIAS Gerente

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co