



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 1 OCI
FECHA: DICIEMBRE 31 DE 2021

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción											
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 /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar la política y metodología de gestión de riesgos	Política de gestión del riesgo	Secretaría	03/30/2021	Documento publicado el 30 de marzo	Se documentó 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 https://aerosantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/04/POLITICA-OPERACION-RIESGOS.pdf
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción existentes y actualizar el mapa de riesgos	Mapa Institucional de Riesgos Consolidado	Secretaría	2021/01/06		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 tercer trimestre	100%	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre
	2.2	Aprobación Mapa Institucional de Riesgos 2021	Mapa Institucional de Riesgos Aprobado	Gerente	2021/01/06		Actividad programada para realizarse en el mes de junio	Se aprobo el mapa de riesgos por la gerencia	Actividad cumplida en el tercer trimestre	100%	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar en página web	Mapa Institucional de Riesgos Publicado	Auxiliar Administrativa	6/30/2021		Actividad programada para realizarse en el mes de junio	se publica en la pagina web de la entidad	Actividad cumplida en el tercer trimestre	100%	Se verificó la publicación del documento https://www.aerosantaana.gov.co/mapa-de-riesgo-2021/
	3.2	Realizar campaña de Socialización al interior de la Entidad	Campaña de socialización de riesgos desarrollada	Gerente	2021/01/07		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad en proceso	Se realizo campaña interna de los riesgos de la entidad con los funcionarios	100%	Actividad realizada con los funcionarios
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción y si se requiere, ajustar el Mapa de Riesgos.	Mapa de Riesgos monitoreado	Todas las Áreas	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad en proceso	Monitoreo realizado y bo requiee ajustar el mapa de riesgos	100%	Actividad realizada con los funcionarios
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento a los resultados en cada proceso	Informe de Seguimiento para el plan anticorrupcion y el mapa de riesgos	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad en proceso	Se realizo seguimiento cuatrimestral del plan anticorrupcion	100%	Se verificó la publicación del documento https://www.aerosantaana.gov.co/mapa-de-riesgo-2021/



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

Nit: 800.151.764-8

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO

CÓDIGO: CL-FO15

Versión: 01

FECHA: 30/03/2020

SEGUIMIENTO 1 OCI
FECHA: DICIEMBRE 31 DE 2021

Componente 3: Rendición de cuentas											
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Publicación				Porcentaje de Avance %	Observaciones OCI	
					ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Diseñar y divulgar información mediante comunicaciones Internas (push mails, pantallas o carteleras virtuales) informando las principales actividades desarrolladas por la entidad a nivel misional, normativo y administrativo.	Comunicaciones mensuales	Auxiliar Administrativa	12/20/2021		en proceso	en proceso	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 e	100%	Se verificó el cumplimiento de la información publicada en los diferentes medios de conformidad con el plan de trabajo Rendición de cuentas
	1.2	Desarrollar campañas informativas sobre temáticas misionales y de prevención dirigida a la Ciudadanía	Campañas informativas realizadas	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		El equipo de comunicaciones ha enviado el 100% de la información misional, institucional y administrativa, de interés de la ciudadanía en general.	El equipo de comunicaciones ha enviado el 100% de la información misional, institucional y administrativa, de interés de la ciudadanía en general.		100%	Se verificó el cumplimiento de la información publicada en los diferentes medios de conformidad con el plan de trabajo Rendición de cuentas
	1.3	Elaborar el informe de Rendición de Cuentas 2021	Informe de Rendición de Cuentas 2020	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	Se realiza informe para la rendición de cuentas 2021	100%	Se verificó la publicación del documento https://www.aerosantaana.gov.co/invitacion-rendicion-de-cuentas-virtual/
	1.4	Desarrollar campaña para socialización de informe de Rendición de Cuentas 2021	Piezas informativas a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad, dando a conocer el informe a los vigilados y a los funcionarios.	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	Se realiza campaña de publicidad para la rendición de cuentas 2021	100%	Se verificó la publicación del documento https://www.aerosantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/rendicion2021.pdf
	1.5	Producir una guía de 'Lenguaje Claro' para aplicar en las relaciones presenciales, virtuales y digitales con los grupos de valor e interés de acuerdo con la Caracterización de Usuarios.	Guía de Lenguaje Claro elaborada.	Secretaría	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad realizada y publicada en la pagina de la entidad	100%	Se verificó la publicación del documento
	1.6	Actualizar herramientas informáticas de interacción con los vigilados	Herramientas informáticas actualizadas	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre		100%	Se verificó la publicación del documento https://www.aerosantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/rendicion2021.pdf
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Participar en reuniones a nivel nacional, congresos nacionales o simposios para escuchar requerimientos, necesidades e interrogantes.	Asistencia y participación a diferentes eventos del sector	Todas las Áreas	12/31/2021		Asistencia virtual, encuentro del Equipo Transversal de Tecnología, tema avances del modelo de servicios ciudadanos digitales y los lineamientos del Menú Participa(27 de mayo).	Asistencia virtual Encuentro de Equipo Transversal de Planeación (28 de mayo) Resultados FURAG.	Asistencia virtual encuestros de la funcion publica	100%	Se verificó la asistencia virtual a los encuestros de la funcion publica
	2.2	Desarrollar un espacio de diálogo virtual (chat, facebook)	1 espacio de dialogo desarrollado	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	El espacio de dialogo esta abierto al publico en el chat del facebook y la pagina web de la entidad	100%	se verifica el link del chat de la pagina de la entidad
	2.3	Realizar audiencia virtual de rendición de cuentas	Rendición de cuentas realizada en un medio virtual	Todas las Áreas	Diciembre		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Se realiza audiencia virtual de la rendición de cuentas 2021, via plataforma zoom y facebook live	100%	Se verifico el link de la rendición virtual

	2.4	Participar en la audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia realizada	Todas las Áreas	Diciembre		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Los participantes de la rendición de cuentas no tuvieron preguntas por hacer	100%	actividad verificada
Subcomponente 3 Responsabilidad para aplicar correctivos y acciones de mejora	3.1	Clasificar todas las consultas, sugerencias y recomendaciones realizadas a través de las diferentes herramientas de diálogo para establecer las respuestas que se deben generar, para publicar en página web	Documento de respuesta a inquietudes publicado en página web	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Se publica una sesión de preguntas frecuentes en la página de la entidad	100%	actividad verificada
	3.2	Desarrollar campaña de sensibilización sobre rendición de cuentas dirigido a vigilados y público en general	1 campaña realizada	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Se realiza video de rendición de cuentas y se publica para el público	100%	Se verificó la publicación del video https://www.youtube.com/watch?v=dp7V3HmrgU&ab_channel=AeropuertoInternacionalSantaAna
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan de Rendición de Cuentas (De acuerdo con los cortes de seguimiento 30 de abril, 30 de agosto y 31 de diciembre)	Seguimientos a las actividades de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	12/31/2021		Seguimiento realizado y subido a la página web de la entidad	Seguimiento realizado y subido a la página web de la entidad	Seguimiento realizado y subido a la página web de la entidad	100%	se verificó el link del documento https://www.aerosantaana.gov.co/plan-anticorupcion-2021/
	4.2	Hacer encuesta a la Ciudadanía sobre la gestión presentada en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2021	Resultados de la encuesta realizada.	Oficina Asesora de Planeación	Posterior a la realización de la audiencia RDC 2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Se realizó encuesta de satisfacción	100%	se verificó link de la encuesta https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSaMxQV-EmOzqM1IncBRCMJA_D0EZGe9_gC2kZE2X-dRAdks/viewform
	4.2	Elaborar el informe de evaluación final del plan de rendición de cuentas de la entidad, que incorpore la retroalimentación de la ciudadanía a la Audiencia Pública.	Informe final de Rendición de Cuentas	Dependencias y Oficina Asesora de Planeación (Consolidación)	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Se realizó encuesta de satisfacción y se hizo informe de la encuesta	100%	se verificó el informe de encuesta https://www.aerosantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/EVALUACION-DE-LA-AUDIENCIA-PUBLICA-ANO-2021.pdf



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 2021

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Publicación				Porcentaje de Avance	Observaciones	
					ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección estratégica	1.1	Elaborar o actualizar los documentos de los procesos misionales acorde con la Cadena de Valor vigente, propendiendo por una adecuada prestación de servicios a los grupos de valor.	Documentos elaborados y actualizados.		2021/01/07		En el Plan Estratégico, actualizado para vigencia 2020-2023, 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 período 2020-2023.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Centralización de la Atención al Ciudadano	Punto de Atención presencial	Secretaria General	01/31/2021		se encuentra la Ventanilla de Radicación, Notificaciones y Atención al Ciudadano.	Actividad cumplida en el primer semestre	Actividad cumplida en el primer semestre	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	Secretaria General	12/31/2021		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	Secretaria General	01/31/2021		Se implementó el control a través de formatos consecutivos, para pqr's presencial y virtual 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	100%	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	Capacitar al equipo sobre cultura del "buen servicio"	Cultura del Servicio implementada	Secretaria General	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad en proceso	Se capacito el personal sobre cultura del buen servicio	100	actividad realizada con los funcionarios
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Atender las PQRS recibidas mejorando los tiempos de atención	PQRS Atendidas	Delegados	12/31/2021		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	Actividad cumplida en el primer semestre	Actividad cumplida en el primer semestre	100%	Se verificaron los pqr's correspondientes a los meses de febrero, marzo y abril, 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.	Secretaria General	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad en proceso	no se realizaron encuestas de satisfacción de PQRS ya que todos eran preguntas sobre los vuelos	100%	Se realizó formato de encuesta de satisfacción
	5.2	Consolidar e informar los resultados de las mediciones periódicas de percepción de los ciudadanos con el fin de identificar oportunidades de mejora.	Informe cuatrimestral socializado con directivos	Atención al ciudadano	Abril, Agosto, Diciembre		Se evidencia informe de PQRS para el mes de Abril	Se evidencia informe de PQRS para el mes de Agosto	Se evidencia informe de PQRS para el mes de Diciembre	100%	Se evidencia informe de PQRS subido en la pagina web https://www.aerosantana.gov.co/informes-pqrs2021/



SEGUIMIENTO 1 OCI
FECHA: AGOSTO 31 DE 2021

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información											
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Publicación				Porcentaje de Avance %	Observaciones OCI	
					ene-31	abr-30	ago-31	dic-31			
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	Asesor Pagina web	12/31/2021		No se evidencia informe de ejecución de las actividades del Plan de Gobierno en Línea	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	El Plan Gobierno en Línea, actualizado para vigencia 2020-2023, esta publicado en la pagina de la entidad	0	Plan de Gobierno en Línea publicado
	1.2	Desarrollar un espacio de diálogo virtual (chat, foro, facebook)	Chat virtual	Auxiliar Administrativa	2021/01/06		Se evidencia el chat en la pagina de la entidad	Actividad cumplida en el primer semestre	Actividad cumplida en el primer semestre	100%	Se evidencia el chat en la pagina de la entidad
	1.3	Realizar seguimiento periódico a la publicación de la información del botón de transparencia	Botón de transparencia actualizado	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Se evidencia la actividad frecuente en el link de transparencia	Se evidencia la actividad frecuente en el link de transparencia	Se evidencia la actividad frecuente en el link de transparencia	100%	Se evidencia la actividad frecuente en el link de transparencia https://aerosantaana.gov.co/transparencia/
	1.4	Identificar nuevos datos abiertos para la entidad que puedan ser publicados y socializados.	Datos abiertos publicados	Secretaria General	Abril, Agosto, Diciembre		No se evidencia informe de ejecución	No se evidencia informe de ejecución	Datos abiertos publicados	100%	Datos abiertos publicados
	1.5	Gestionar la publicación de las hojas de vida de los funcionarios y contratistas, en el aplicativo SIGEP	Hojas de vida publicadas en el SIGEP	Secretaria General	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	Actividad en proceso	50%	Actividad en proceso
	1.6	Informar a la ciudadanía los resultados de la última medición del Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión-FURAG	Reporte Publicado en página Web	Auxiliar Administrativa	Junio		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	Se publico en la plataforma los result	100%	Se evidencia link con los resultados https://www.aerosantaana.gov.co/resultados-furag
Subcomponente 2 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Realizar seguimiento a la implementación de la política de Seguridad y Privacidad de la Información	Cumplimiento de la política	Auxiliar Administrativa	Permanente		Se evidencia el seguimiento	Se evidencia el seguimiento	Se evidencia el seguimiento	100%	Se evidencia el seguimiento
Subcomponente 3 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	3.1	Realizar seguimiento a las solicitudes recibidas en la Entidad y elaborar el informe de PQRS.	Informe de PQRS	Auxiliar Administrativa	Abril, Agosto, Diciembre		Se evidencia el informe del mes de Abril	Se evidencia el informe del mes de Agosto	Se evidencia el informe del mes de DICIEMBRE	100%	Se evidencia el informe del mes de Abril en el link https://www.aerosantaana.gov.co/informes-pqrs2021/