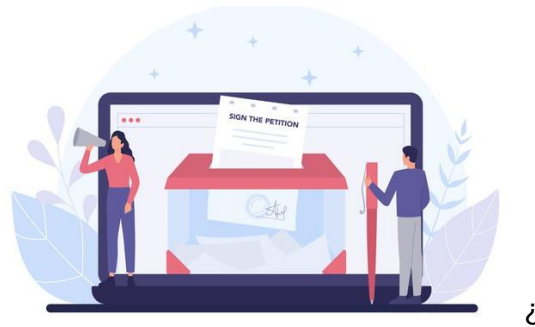


| | | |
|---|--|-------------------|
|  | AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1 |
| | INFORME PQRS | CÓDIGO: CI -FO17 |
| | | VERSION: 1 |
| | | FECHA: 01/05/2020 |

INFORME PQRS



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

VIGENCIA SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2021

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: 1 |
| | | CÓDIGO: CI -FO17 |
| | INFORME PQRS | VERSION: 1 |
| | | FECHA: 01/05/2020 |

Conforme a la verificación a la información suministrada, se observó en la BASE DE PQRS PRESENCIAL se obtuvieron las siguientes:

1. Canales de Recepción y cantidades

| No | Medio de Recepción | Cantidad |
|----|--------------------|----------|
| 1 | Presencial | 0 |
| 2 | Telefónico | 0 |
| 3 | Mensajería | 0 |
| 4 | Correo electronico | 4 |

2. Tipo de PQRS

| Tipo de PQRS | N° de Peticiones Recibidas | N° Peticiones contestadas |
|--------------|----------------------------|---------------------------|
| Petición | 4 | 4 |
| Queja | 0 | 0 |
| Reclamo | 0 | 0 |
| Solicitud | 0 | 0 |
| Consulta | 0 | 0 |

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: 1 |
| | | CÓDIGO: CI -FO17 |
| | INFORME PQRS | VERSION: 1 |
| | | FECHA: 01/05/2020 |

3. Totalidad de PQRS atendidos por Área

| Etiquetas de fila | N° de Peticiones Recibidas | N° Peticiones contestadas |
|-----------------------|----------------------------|---------------------------|
| Administración | 0 | 0 |
| Atención al ciudadano | 4 | 4 |
| Gerente | 0 | 0 |
| Financiero | 0 | 0 |

4. Verificación de radicados y áreas de remisión.

|  | | AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. Nit: 800.151.764-8 FORMATO DE RECEPCION DE PQRS | | | | | | CÓDIGO: CI-FO15 Versión: 01 FECHA: 30/03/2020 | | | |
|---|---------------|---|---------------|----------------------------|------------------|--|------------|--|--------------------|---|---|
| No. RADICACIÓN | FECHA ABIERTO | DATOS DEL DESTINATARIO | CLASE DE PQRS | LUGAR FISICO O ELECTRONICO | FECHA DE INGRESO | ASUNTO | No. ANEXOS | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA DE RESPUESTA | NOMBRE FIRMA DEL RESPONSABLE HORA Y FECHA | FIRMA QUE SE LE ENTREGA HORA Y FECHA |
| PQRS-05 | 28-sep-21 | VALERIA GIL | Petición | Electronico | 23-sep-21 | Pregunta de vuelo para Barrancabermeja | 0 | Claudia Vargas | 28-sep-21 | Claudia Vargas 01 DE DICIEMBRE 2021 03:15 PM | Claudia Vargas 01 DE DICIEMBRE 2021 10:31 PM |
| PQRS-06 | 30-nov-21 | Mayerly Egidio jose gil | Petición | Electronico | 30-nov-21 | Pregunta de vuelo para medellin | 0 | Estela Molina | | Estela Molina | Estela Molina |
| PQRS-07 | 01-dic-21 | | Petición | Electronico | 01-dic-21 | Pregunta de vuelo para medellin | 0 | Claudia Vargas | 01-dic-21 | Claudia Vargas | Claudia Vargas 1 dic 2021, 15:15 |
| PQRS-08 | 29-dic-21 | Anders Malkomsson | Petición | Electronico | 27 dic 2021 | Pregunta de vuelo para nuqui | 0 | Claudia Vargas | | Claudia Vargas 29 dic 2021 | Claudia Vargas 29 dic 2021 |

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: 1 |
| | | CÓDIGO: CI -FO17 |
| | INFORME PQRS | VERSION: 1 |
| | | FECHA: 01/05/2020 |

El resultado del informe únicamente hace referencia a los soportes y evidencias verificadas por parte del personal encargado.

| ELABORO | COORDINO | APROBO |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| CLAUDIA VARGAS Auxiliar Administrativa | JUAN CARLOS ARIAS Gerente | JUAN CARLOS ARIAS Gerente |

JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA
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

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1 |
| | INFORME PQRS | CÓDIGO: CI -FO17 |
| | | VERSION: 1 |
| | | FECHA: 01/05/2020 |

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