



**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: AGOSTO 31 DE 2021												
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 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				100	Se verificó la publicación del documento del proceso de política operacional del Riesgo  <small>https://www.santana.gov.co/portal/seguridad/plan-anticorrupcion-respuestas</small>
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 training por la Oficina de Control Interno				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 aprobó el mapa de riesgos por la gerencia				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 página web de la entidad				100	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre
	3.2 Realizar campaña de socialización al personal de la Entidad	Campaña de socialización de riesgos desarrollada	Gerente	2021/01/07		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad en proceso				20	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre
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				50	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	5.1 Seguimiento a los resultados en cada proceso	Hforme de Seguimiento para el plan anticorrupción y el mapa de riesgos	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad en proceso				50	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre



<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.</b> NIT: 800.151.764-8 <b>INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>CÓDIGO: CL-FO15</b> Versión: 01 FECHA: 30/03/2020
--	--

SEGUIMIENTO 2 OCI											
FECHA: AGOSTO 31 DE 2021											
Componente 2: Racionalización de trámites											
Tipo	Actividades	Mejora a implementar	Responsable	Fecha programada	Publicaciones				Porcentaje de Avance	Observaciones	
					ene-21	abr-20	ago-21	dic-21			
Subcomponente/ proceso 1 presencial	1.1	Atención de PQRS Presencial	1. Desamolo del proyecto para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites de PQRS	Secretaría General	2021/01/03		Desde el mes de Marzo se esta realizando el apoyo operativo en la Atención de PQRS	Actividad en proceso	70%	Se evidencio los nuevos formatos para el PQRS	
	1.2	Buzon de PQRS Presencial	1. Implementación de buzón PQRS en el Terminal del Aeropuerto	Gerente	2021/01/10		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse en Octubre	0%	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	
Subcomponente/ proceso 2 virtual	2.1	Atención de PQRS sitio web	1. Agregar modulo para PQRS en la pagina web	Apoyo web	03/31/2021		Se agrega el modulo para la atencion de PQRS en la pagina web	Actividad cumplida en el primer semestre	100%	Se verificó el link funcionara <a href="https://aerosanana.gov.co/bot/">https://aerosanana.gov.co/bot/</a>	
	2.2		1. Desamolo del proyecto para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites de PQRS	Auxiliar Administrativa	2021/01/07		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad en proceso	50%	Se evidencio el mejoramiento en los tiempos de respuestas	
	2.3		1. Implementar correo electronico para recibir los PQRS	Auxiliar Administrativa	2021/01/07		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	se publica en la pagina web de la entidad		100%	Se implemento el correo para PQRS <a href="mailto:info@aerosanana.gov.co">info@aerosanana.gov.co</a>
	2.4		1. Agregar Chat interactivo en la pagina web	Auxiliar Administrativa	2021/01/06		Se evidencia el funcionamiento del chat interactivo en la pagina	Actividad cumplida en el primer semestre		100%	Se evidencio el funcionamiento del chat interactivo en la pagina web de la entidad



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: AGOSTO 31 DE 2021											
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 Diseñar y divulgar información mediante comunicaciones intermedios (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		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.	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 100% de la información misional la cual la entidad debe dar a conocer a la ciudadanía en general.		70%	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.		70%	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		0%	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	
	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 funcionarios.	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	
	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 Públicos.	Guía de Lenguaje Claro elaborada.	Secretaría	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
	1.6 Actualizar herramientas informáticas de interacción con los vigilantes	Herramientas informáticas actualizadas	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	En proceso		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Participar en reuniones a nivel nacional, congresos regionales 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 Menu Participa (27 de mayo), y Asistencia virtual Encuentro de Equipo Transversal de Planeación (25 de mayo). Resultados FURAG.	Asistencia virtual, sesiones al MIPG en función pública		70%	Se verificó la asistencia virtual a los encuentros de la función pública	
	2.2 Desarrollar un espacio de diálogo virtual (chat, facebook)	1 espacio de diálogo desarrollado	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
	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 al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
	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 al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
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 al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
	3.2 Desarrollar campaña de sensibilización sobre rendición de cuentas dirigida a vigilantes y público en general	1 campaña realizada	Auxiliar Administrativa	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
Subcomponente 4 Evaluación y reorientación 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 cronogramas 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		Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre		100%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
	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 al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
	4.2 Elaborar el informe de evaluación final del plan de rendición de cuentas de la entidad, que incorpore la reorientación 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 al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	



SEGUIMIENTO 1. OCI												
FECHA: AGOSTO 31 DE 2021												
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-21	abr-20	ago-21	dic-21	%	OCI		
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	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.	Secretaría General	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	100%	Se evidencia dentro del Plan Estratégico: Optimizar e implementar los mecanismos de atención al ciudadano durante el período 2020-2023.	
	2.1	Centralización de la Atención al Ciudadano	Punto de Atención presencial	Secretaría General	01/31/2021		se encuantra la Versión de Radicación, Notificaciones y Atención al Ciudadano.		Actividad cumplida en el primer semestre	100%	Se evidencia el cumplimiento de la meta descrita.	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Definición de un Arbitrio que asegure la Atención presencial al Ciudadano	Arbitrio en punto presencial	Secretaría General	12/31/2021		Se resalta la figura del Arbitrio, quien se encarga de recibir a los Ciudadanos y verifica el trámite que este realizará, para entregar al encargado de atención.		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	01/31/2021		Se implementó el control a través de formularios consecutivos, para pqr's presencial y virtual donde se registran las necesidades expuestas por los Ciudadanos, para que a su vez las áreas correspondientes sean atendidas.		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	Secretaría General	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre		Actividad en proceso	0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
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 sanciones.		Actividad cumplida en el primer semestre	70%	Se verificaron los pqr's correspondientes a los meses de febrero- agosto 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	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre		Actividad en proceso	0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre	
	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 trimestral 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	35%	Se evidencia informe de PQRS subido en la pagina web <a href="https://aerოსantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/Informe-pqrs-abril2021.pdf">https://aerოსantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/Informe-pqrs-abril2021.pdf</a>	



<b>SEGUIMIENTO 1 OCI</b>											
<b>FECHA: AGOSTO 31 DE 2021</b>											
<b>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>				<b>Publicación</b>		<b>Actividades realizadas</b>				<b>Porcentaje de Avance</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	<b>ene-31</b>	<b>abr-30</b>	<b>ago-31</b>	<b>dic-31</b>	<b>%</b>	<b>OCI</b>	
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Elaborar y desarrollar el Plan de implementación de la estrategia Gobierno en Línea	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		0	No se evidencia informe de ejecución de las actividades del Plan de Gobierno en Línea	
	1.2	Desarrollar un espacio de diálogo virtual (chat, foro, facebook )	Auxiliar Administrativa	2021/01/06		Se evidencia el chat en la pagina de la entidad	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		70%	Se evidencia la actividad frecuente en el link de transparencia <a href="https://aerোসantaana.gov.co/transparencia/">https://aerোসantaana.gov.co/transparencia/</a>
	1.4	Identificar nuevos datos abiertos para la entidad que puedan ser publicados y socializados.	Datos abiertos publicados	Secretaría General	Abril, Agosto, Diciembre		No se evidencia informe de ejecución	No se evidencia informe de ejecución		0%	No se evidencia informe de ejecución de las actividades
	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	Secretaría General	12/31/2021		Actividad programada para realizarse en el segundo semestre	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre		0%	Actividad programada para realizarse al final del segundo semestre
	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			0%	Actividad programada para realizarse en el segundo semestre
<b>Subcomponente 2</b> 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	Auxiliar Administrativa	Permanente			Se evidencia el seguimiento		50%	Se evidencia el seguimiento	
<b>Subcomponente 3</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	3.1	Realizar seguimiento a las solicitudes recibidas en la Entidad y elaborar el informe de PQRS.	Auxiliar Administrativa	Abril, Agosto, Diciembre			Se evidencia el informe del mes de Abril			Se evidencia el informe del mes de Abril en el link <a href="https://aerოსantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/informe-pqrs-abril2021.pdf">https://aerოსantaana.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/informe-pqrs-abril2021.pdf</a>	