

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 1        |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |   | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A**  
**VIGENCIA 2022**

**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](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)



**ESCONTIGO  
CARTAGO**  
VÍCTOR ÁLVAREZ ALCALDE

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 2        |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |


## PRESENTACIÓN

El Aeropuerto internacional Santa Ana es una entidad comercial e industrial del estado que presta de manera efectiva servicios aeroportuarios con compromiso y responsabilidad.

El Aeropuerto internacional Santa Ana presenta el Plan de Anticorrupción de Atención al Ciudadano, con el propósito de prevenir a nuestros usuarios de los riesgos y las medidas para mitigarlos, desarrollando diferentes lineamientos, argumentando que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable requiriendo un tratamiento especial.

La importancia de la transparencia y la lucha contra la corrupción en el estado colombiano y para El Aeropuerto internacional Santa Ana radica en la necesidad de exterminar, con herramientas eficaces e innovadoras de prevención y detección, con el concurso de todas las áreas de la Entidad y todos los Servidores Públicos. Es así, que en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

El Aeropuerto internacional Santa Ana asume este importante compromiso implementando las estrategias necesarias encaminadas a lograr una gestión transparente y efectiva.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 3        |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |

## 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas normas orientadas a prevenir la corrupción, para su cumplimiento, la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, generó la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2015”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye los siguientes cinco (5) componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

El Aeropuerto internacional Santa Ana S.A. en su búsqueda de mejoramiento continuo y su proceso de modernización institucional, soportado en los lineamientos de buen gobierno, se encuentra desarrollando actividades encaminadas a facilitar el acceso a los servicios; simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes; y disminuir la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo de corrupción, con el fin de ser una entidad líder en la aplicación de las políticas y normatividades desarrolladas por el Gobierno Nacional y mejor aún en una atención de calidad que satisface las necesidades de los grupos de interés.

### 1.1 NATURALEZA JURIDICA

A continuación, se enumeran la ley y decretos que han regido y rigen el marco legal de las actividades del Aeropuerto internacional Santa Ana S.A.

Por Decreto 004 de 12 abril del 1991 fue creado el Aeropuerto Internacional Santa Ana y por Acuerdo # 002 de enero 1991.

**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](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)

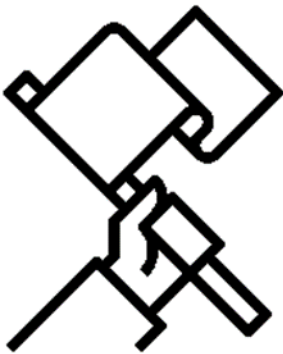


|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 4        |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |  |                  |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |

## 1.2 INFORMACIÓN CORPORATIVA

El Aeropuerto Internacional de Santa Ana S.A. desarrollará la política de Talento Humano más adecuada a su filosofía y a sus necesidades.

### MISIÓN



El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A , es una empresa industrial comercial del estado, cuya función es la de prestar un servicio de seguridad, agilidad y calidad a los usuarios del terminal aéreo, para lo cual cuenta con personal altamente calificado y comprometido con sentido de pertenencia y trabajo en equipo, posee infraestructura y tecnología de punta en aeronavegación y comunicaciones que permiten el intercambio tanto nacional como internacional de pasajeros, bienes y servicios de la región del Norte del Valle y Eje Cafetero.



### VISIÓN

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A, en el año 2024 será una empresa de transformación social que se convertirá en motor de desarrollo de empleo y divisas, integrando las regiones tanto a nivel social, como cultural y económico de gran importancia para nuestra región y nuestro país superando las expectativas de los clientes.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 5        |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |  | VERSION: 1       |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |

## PROCESO ESTRATEGICO



**AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA  
CARTAGO – VALLE DEL CAUCA**

## MAPA DE PROCESOS



## DISPOSICIONES ETICAS

### VALORES INSTITUCIONALES

“Los servidores públicos somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar a los colombianos. Es por esto por lo que este Código es tan importante”.

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

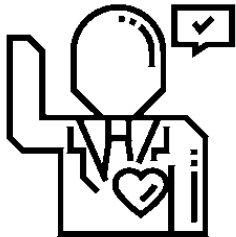
Carera 4 51-87

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

Código Postal: 762021

Email: [aeropuerto@cartago.gov.co](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 6        |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |  |                  |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |



## HONESTIDAD

Ser honesto es una forma de sembrar confianza en uno mismo y en aquellos con quienes estamos en contacto. Cuando alguien es honesto, no oculta nada y actúa con base en la verdad y la transparencia; esto transmite tranquilidad.

### LO QUE HAGO:

- ✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- ✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ✓ Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- ✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten, relacionadas con mi cargo o labor.

### LO QUE NO HAGO:

- X Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecer los en un proceso en igualdad de condiciones.
- X Aceptar incentivos, favores u otro tipo de beneficios que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- X Hacer uso de los recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- X Ser descuidado con la información a mi cargo, ni con sugestión.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 7        |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |



## RESPECTO

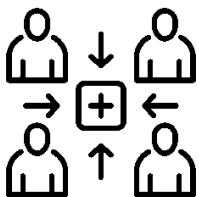
Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

### LO QUE HAGO:

✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.  
Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

### LO QUE NO HAGO:

- X Actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente en cualquier circunstancia.
- X Fundamentar mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- X Agredir, ignorar o maltratar a los ciudadanos y a otros servidores públicos.



## COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

### LO QUE HAGO:

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 8         |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02   |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1        |
|   |   | FECHA: 30/01/2020 |

- ✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- ✓ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos en el fundamento de mi servicio y labor.
- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

#### LO QUE NO HAGO:

- X Trabajar con actitud negativa. Afecto mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- X Pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. No tengo compromiso, ni orgullo por lo que hago.
- X Asumir que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- X Ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.



#### DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible con legalidad, atención, prontitud y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

#### LO QUE HAGO:

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✓ Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.



|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 9        |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |

- ✓ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

### LO QUE NO HAGO:

- X Malgastar el recurso público.
- X Postergar las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que se dejan para otro día. Ø Demostrar desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- X Evadir mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.



### JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

### LO QUE HAGO:

- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- ✓ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas

### LO QUE NO HAGO:

- X Promover y ejecutar políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- X Favorecer el punto de vista de un grupo de interés, sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 10       |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |  |                  |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |

- X Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública



## TRANSPARENCIA


Como servidor público me enfoco en llevar a cabo prácticas y métodos a la disposición pública, sin tener nada que ocultar.

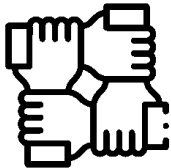
### LO QUE HAGO:

- ✓ Doy publicidad a los actos administrativos que son de carácter general en la entidad.
- ✓ Tomo decisiones que luego son informadas a todas las personas interesadas.
- ✓ Promuevo y permito el acceso a la información pública.
- ✓ Soy claro, evidente y no me expreso con ambigüedad que permita una mala interpretación

### LO QUE NO HAGO:

- X Oculto los actos administrativos que son de carácter general proferidos por la entidad.
- X No permito que las personas estén enteradas de la información laboral importante.
- X Impido el acceso a la información pública.
- X Explico con evasivas para que las personas no entiendan mi mensaje claramente.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 11       |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |  | VERSION: 1       |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |



## IGUALDAD

Promuevo la igualdad, más allá de las diferencias de género, raza, cultura, creencias religiosas o los sectores económicos a los que pertenezca una persona.

### LO QUE HAGO:

- ✓ Defiendo las mismas condiciones y oportunidades para todas las personas, sin distinción.
- ✓ Otorgo las mismas responsabilidades a las personas con las que me relaciono.
- ✓ Aplico el mismo tratamiento justo a todas las personas.
- ✓ Reconozco que existen diferencias entre las personas, lo que no significa que uno sea inferior o superior al otro.

### LO QUE NO HAGO:

- X Otorgo oportunidades para favorecer a un cierto grupo de personas.
- X No hago diferencia entre las capacidades de las personas para desenvolverse en la vida laboral, familiar, política y social.
- X Solo considero responsable a un solo grupo de personas dependiendo de su género.
- X Doy un trato discriminatorio cuando atiendo a los usuarios.

|   |  |                                 |
|---|--|---------------------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 12<br>CÓDIGO: CI-PL02   |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | VERSION: 1<br>FECHA: 30/01/2020 |

## OBJETIVOS ESTRATEGICOS



El Plan Estratégico Institucional es un conjunto de acciones concebidas, con el propósito de lograr el cumplimiento de la visión, enmarcada en los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en sus planes de desarrollo, a través de la consolidación y sostenibilidad de la Entidad.

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 13       |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |

## 2. MARCO LEGAL

| NORMATIVIDAD  | DESCRIPCIÓN  |
|---|--|
| <b>Ley 1474 de 2011 Artículo 73, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano</b> | Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |
| <b>Decreto 2641 de 2012</b>   | Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                                       |

## 3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Aeropuerto Internacional Santa Ana, en cumplimiento de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" y con fundamento en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

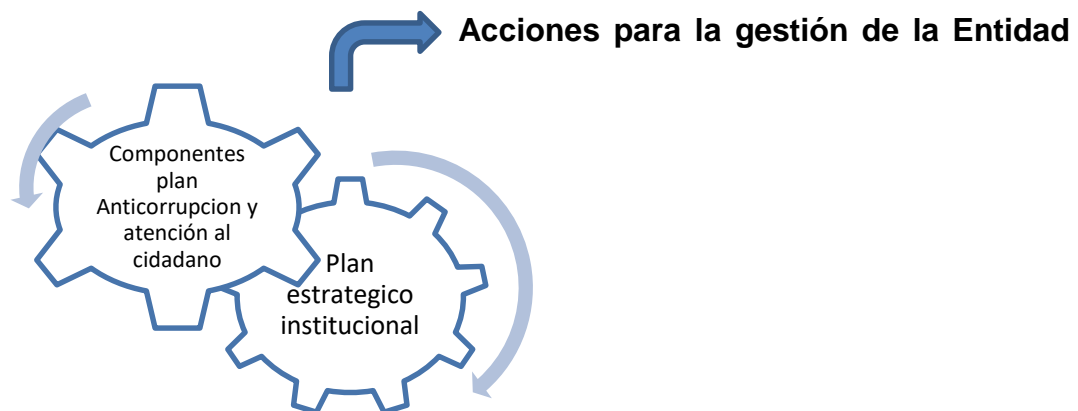
- Enmarcar los lineamientos metodológicos y las competencias requeridas para estructurar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 14       |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |

que puedan presentarse en el Aeropuerto, permitiendo la generación de alertas tempranas y la administración proactiva y preventiva de estos riesgos.

- Precisar las acciones de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que el Aeropuerto pone a disposición de sus usuarios y de la ciudadanía en general, permitiéndole simplificar y optimizar los trámites existentes para beneficio de su población objeto y partes interesadas en su gestión.
- Definir e implementar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y el Aeropuerto con sus usuarios y con los actores interesados los resultados de su gestión, en aras de la transparencia en la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios con un enfoque específico en la información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

### 3. Componentes



|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 15       |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |

El despliegue de los componentes del Plan Anticorrupción se realizará de acuerdo con los lineamientos definidos en el Plan Estratégico Institucional y el Sistema Integrado de Gestión institucional, a continuación, se presenta el esquema de articulación por cada uno de los componentes del Plan.

### Plan Estratégico Institucional:

De acuerdo con los Objetivos Estratégico y Líneas de Acción planteados en el Plan Estratégico Institucional, a continuación, se presenta su articulación con cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

| OBJETIVO ESTRATÉGICO  | LINEA ESTRATÉGICA   | COMPONENTE (Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano) |
|---|---|--|
| <b>Fortalecer la Supervisión, Vigilancia y Control</b>                                | Implementar el Esquema de Vigilancia Estratégica                          | Racionalización de Trámites                              |
|   | Fortalecer el Sistema de información misional                             | Racionalización de Trámites                              |
|   | Promover la Formalidad en la Prestación del Servicio                      | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano         |
|   | Fortalecer Estrategias para la Atención al Ciudadano                      | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano         |
|   | Fortalecer la relación con el Supervisado                                 | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano         |
| <b>Fortalecimiento de las TI en la Gestión de la Entidad y la información pública</b> | Implementar el modelo de intercambio de información con grupos de interés | Racionalización de Trámites                              |


|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 16       |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Implementar la Estrategia Gobierno en Línea | Racionalización de Trámites                        |
| <b>Fortalecer la capacidad de gestión y operativa del capital humano</b> | Rediseño Organizacional                     | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano   |
| <b>Fortalecer los procesos de la Cadena de Valor</b>                     | Gestión Integrada por Procesos              | Mapa de Riesgos de Corrupción Rendición de Cuentas |

El Sistema Integrado de Gestión Institucional, basa su operación en un enfoque basado en procesos, partiendo de esta premisa la articulación de los procesos con los componentes de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrolla así:

| PROCESO                    | SUBPROCESO   | COMPONENTES                                      |
|----------------------------|--|--|
| <b>PROCESO ESTRATEGICO</b> | Gestión de direccionamiento Estratégico  | Rendición de cuentas                             |
|                            |  | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano |
|                            | Gestión comunicación   | Rendición de cuentas                             |
|                            |  | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano |
| <b>PROCESO MISIONAL</b>    | Servicio al cliente  | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano |
|                            | Servicio Aeroportuarios  | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano |
|                            | Operación y mantenimiento  | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano |
| <b>PROCESO APOYO</b>       | Gestión administrativa, Gestión financiera y contable, Gestión de bienes y servicios, Gestión documental | Rendición de cuentas                             |
|                            |  | Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano |
|                            |  | Racionalización de tramites                      |



|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 17       |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |  | VERSION: 1       |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |

## PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

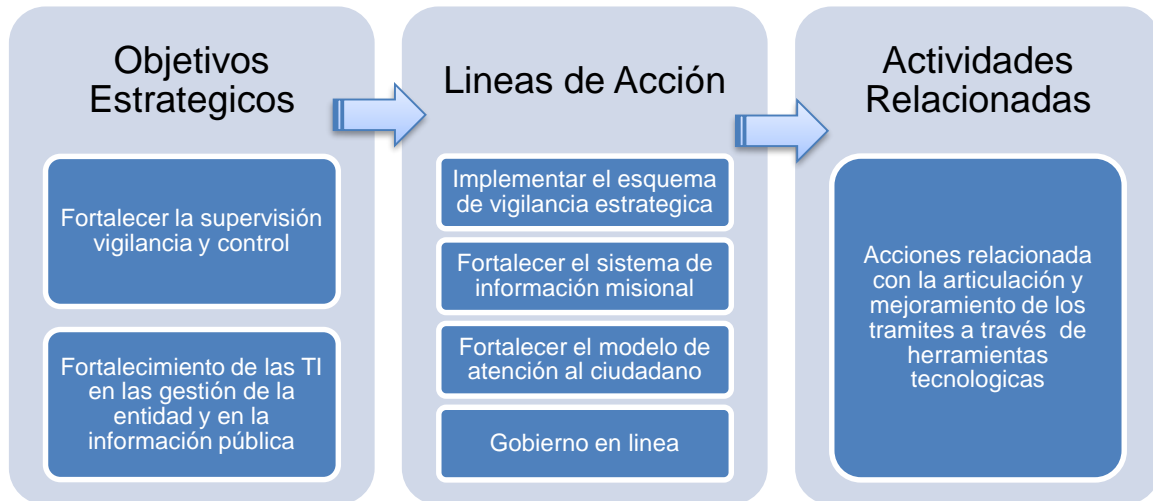
Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción. El Plan Estratégico Institucional cuenta con la siguiente definición que se articula con el plan anticorrupción para controlar no solamente los riesgos de corrupción sino todos los diferentes riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Entidad:



## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional, la implementación de acciones para la racionalización de trámites resulta fundamental en la medida se puedan aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros, así:

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 18        |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02   |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1        |
|   |   | FECHA: 30/01/2020 |



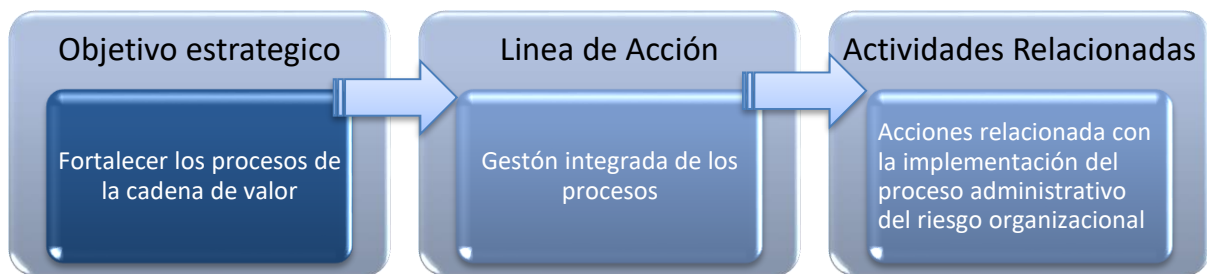
### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (Proyecto de Ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48). Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción y con los lineamientos y contenidos de metodología definidos la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 del 12 de Abril de 2010, el Aeropuerto Santa Ana considera los siguientes contenidos en su estrategia de rendición de cuentas:

- i. **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ii. **Diálogo:** Se refiere a: (i) La justificación de las acciones; (ii) Presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 19       |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |  |                  |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |

iii. **Incentivos o Sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño. En el Plan Estratégico, la rendición de cuentas hace parte de la operación de los procesos así:

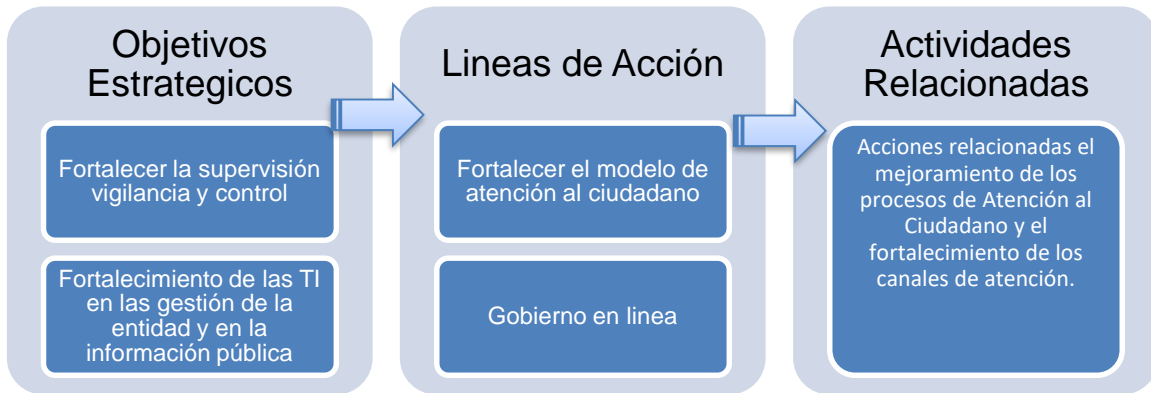


#### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. En este componente se tendrán en cuenta aspectos como:

- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Gobierno en Línea.
- Control: a través de las oficinas de control disciplinario interno y de control interno. En la articulación con el Plan Estratégico Institucional, este componente se encuentra así:

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 20       |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |



## 5. CONSOLIDACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

La Secretaria, es la encargada de consolidar las acciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y lo hará teniendo en cuenta la articulación de las acciones para la gestión de la Entidad presentadas anteriormente. El Seguimiento a las acciones definidas en el presente plan se realizará de manera mancomunada con los seguimientos que se realicen al Plan Estratégico Institucional, de acuerdo con los tiempos definidos en la normatividad legal vigente. Una vez la secretaria, realice el seguimiento a las acciones definidas en el Plan Anticorrupción, enviará los resultados a la Gerencia para que realice las verificaciones a que haya lugar y realice su publicación en la página web de la Entidad.

## 6. ACTIVIDADES

### 6.1 RIESGOS DE CORRUPCION

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 21       |
|   |  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | VERSION: 1       |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |

| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción         |             |  |   |                         | Publicación              |  |
|--|-------------|--|---|-------------------------|--------------------------|--|
| Subcomponente  | Actividades | Meta o producto  | Responsable   | Fecha programada        | ene-31                   |  |
| <b>Subcomponente /proceso 1</b><br>Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1         | Revisar la política y metodología de gestión de riesgos                                      | Política de gestión del riesgo  | Secretaria              | 03/30/2022               |  |
| <b>Subcomponente /proceso 2</b><br>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                               | Secretaria              | 01/31/2022               |  |
|  | 2.2         | Aprobación Mapa Institucional de Riesgos vigencia 2022                                       | Mapa Institucional de Riesgos Aprobado                                  | Gerente                 | 01/31/2022               |  |
| <b>Subcomponente /proceso 3</b><br>Consulta y divulgación                              | 3.1         | Publicar en página web   | Mapa Institucional de Riesgos Publicado                                 | Auxiliar Administrativa | 01/31/2022               |  |
|  | 3.2         | Realizar campaña de Socialización al interior de la Entidad                                  | Campaña de socialización de riesgos desarrollada                        | Gerente                 | 01/31/2022               |  |
| <b>Subcomponente /proceso 4</b><br>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         | Abril, Agosto, Diciembre |  |
| <b>Subcomponente /proceso 5</b><br>Seguimiento   | 5.1.        | Seguimiento a los resultados en cada proceso   | Informe de Seguimiento para el plan anticorrupcion y el mapa de riesgos | Auxiliar Administrativa | Abril, Agosto, Diciembre |  |

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 22       |
|   |  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | VERSION: 1       |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |

## 6.2 RIESGOS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

| Componente 2: Racionalización de trámites |           |                             |   |                         |                  |
|---|-----------|-----------------------------|---|-------------------------|------------------|
| Tipo                                      | Activides |                             | Mejora a implementar  | Responsable             | Fecha programada |
| Subcomponente/<br>proceso 1<br>presencial | 1.1       | Atención de PQRS Presencial | 1. Desarrollo del proyecto para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites de PQRS | Secretaria General      | Diaria           |
|   | 1.2       | Buzon de PQRS Presencial    | 1. Supervision de buzón PQRS en el Terminal del Aeropuerto  | Gerente                 | Diaria           |
| Subcomponente/<br>proceso 2 virtual       | 2.1       | Atención de PQRS sitio web  | 1. Supervisar PQRS en la pagina web   | Apoyo web               | Diaria           |
|   | 2.2.      |                             | 1. Desarrollo del proyecto para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites de PQRS | Auxiliar Administrativa | Trimestral       |
|   | 2.3       |                             | 1. supervisar correo electronico para recibir los PQRS  | Auxiliar Administrativa | Diaria           |
|   | 2.4       |                             | 1. Supervisar Chat interactivo en la página web   | Auxiliar Administrativa | Diaria           |

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 23       |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |  | VERSION: 1       |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |


### 6.3 RIESGOS DE RENDICION DE CUENTAS

| Componente 3: Rendición de cuentas  |             |   |   |   |
|---|-------------|---|---|---|
| Subcomponente   | Actividades | Meta o producto   | Responsable   | Fecha programada                          |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1         | Diseñar y divulgar información mediante comunicaciones Internas (push mails, pantallas o carteleras virtuales, grupo WhatSapp), informando las principales actividades desarrolladas por la entidad a nivel misional, normativo y administrativo. | Comunicaciones mensuales<br><br>Auxiliar Administrativa   | Mensual                                   |
|   | 1.2         | Desarrollar campañas informativas sobre temáticas misionales y de prevención dirigida a la Ciudadanía   | Campañas informativas realizadas<br><br>Auxiliar Administrativa   | 12/31/2022                                |
|   | 1.3         | Elaborar el informe de Rendición de Cuentas 2022  | Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2022<br><br>Auxiliar Administrativa  | 12/31/2022                                |
|   | 1.4         | Desarrollar campaña para socialización de informe de Rendición de Cuentas vigencia 2022   | 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<br><br>12/31/2022 |
|   | 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.<br><br>Secretaría   | 12/31/2021                                |
|   | 1.6         | Actualizar herramientas informáticas de interacción con los vigilados   | Herramientas informáticas actualizadas<br><br>Auxiliar Administrativa   | 12/31/2022                                |

|   |  |  |                  |
|---|--|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> |  | PAGINA: 24       |
|   |  |  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  |  | VERSION: 1       |
|   |  |  | FECHA:30/01/2020 |

|   |     |  |  |  |   |
|---|-----|--|--|--|---|
| <b>Subcomponente 2</b><br>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  | 12/31/2022  |
|   | 2.2 | Desarrollar un espacio de diálogo virtual (chat, facebook )  | espacio de dialogo desarrollado                              | Auxiliar Administrativa                                      | 12/31/2021  |
|   | 2.3 | Realizar audiencia virtual de rendición de cuentas   | Rendición de cuentas realizada en un medio virtual           | Todas las Áreas  | Diciembre   |
|   | 2.4 | Participar en la audiencia pública de rendición de cuentas   | Audiencia realizada  | Todas las Áreas  | Diciembre   |
| <b>Subcomponente 3</b><br>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                                      | 12/31/2022  |
|   | 3.2 | Desarrollar campaña de sensibilización sobre rendición de cuentas dirigido a vigilados y publico en general  | campana realizada  | Auxiliar Administrativa                                      | 12/31/2022  |
| <b>Subcomponente 4</b><br>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  |
|   | 4.2 | Hacer encuesta a la Ciudadanía sobre la gestión presentada en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2022  | Resultados de la encuesta realizada.                         | Oficina Asesora de Planeación                                | Posterior a la realización de la audiencia RDC 2022 |
|   | 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) | 12/31/2022  |



|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 25       |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   |  | VERSION: 1       |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |

## 6.4 RIESGOS DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano           |             |   |  |                       |   |
|--|-------------|---|--|-----------------------|---|
| Subcomponente  | Actividades | Meta o producto   | Responsable                                      | Fecha programada      |   |
| 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.            |                       | Mensual   |
|  | 2.1         | Centralización de la Atención al Ciudadano  | Punto de Atención presencial                     | Secretaria General    | Diaria  |
|  |             | Definición de un Anfitrión que asegura la Atención presencial al Ciudadano  | Anfitrión en punto presencial                    | Secretaria General    | Diaria  |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención               | 2.3         | Implementar control en la Atención de las Solicitudes que ingresan por el punto de atención   | Control implementado                             | Secretaria General    | Diaria  |
|  | 3.1         | Inducción y reinducción al equipo sobre cultura del "buen servicio"   | Cultura del Servicio implementada                | Secretaria General    | 12/31/2022                                      |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental                                | 4.1         | Atender las PQRS recibidas mejorando los tiempos de atención  | PQRS Atendidas                                   | Delegados             | Diaria  |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano                         | 5.1         | Aplicar Encuesta de Satisfacción  | Resultados de la Encuesta de Satisfacción.       | Secretaria General    | Posterior a la entrega de la respuesta del PQRS |
|  | 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                        |

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 26       |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |

## 6.5 RIESGOS DE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

**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](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br><b>Nit: 800.151.764-8</b> | PAGINA: 27       |
|   |  | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                  | VERSION: 1       |
|   |  | FECHA:30/01/2020 |

| Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información               |             |   |  |                         |   |
|--|-------------|---|--|-------------------------|---|
| Subcomponente  | Actividades |   | Meta o producto                          | Responsable             | Fecha programada                        |
| <b>Subcomponente 1</b><br>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                              |
|  | 1.2         | Desarrollar un espacio de diálogo virtual (chat, foro, facebook )   | Chat virtual                             | Auxiliar Administrativa | Diaria                                  |
|  | 1.3         | Realizar seguimiento periódico a la publicación de la información del botón de transparencia                                | Botón de transparencia actualizado       | Auxiliar Administrativa | Mensual                                 |
|  | 1.4         | Identificar nuevos datos abiertos para la entidad que puedan ser publicados y socializados.                                 | Datos abiertos publicados                | Secretaria General      | Abril, Agosto, Diciembre                |
|  | 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      | Marzo                                   |
|  | 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 | Posteriormente a la entrega del reporte |
| <b>Subcomponente 2</b><br>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                              |
| <b>Subcomponente 3</b><br>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                |

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>AEROPUERTO INTERNACIONAL<br/>SANTA ANA</b><br>Nit: 800.151.764-8 | PAGINA: 28       |
|   |   | CÓDIGO: CI-PL02  |
|   | <b>PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y<br/>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>           | VERSION: 1       |
|   |   | FECHA:30/01/2020 |

| ELABORO   | REVISO                              | APROBO                              |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>CLAUDIA LIZETH<br/>VARGAS</b><br>Contratista | <b>JUAN CARLOS ARIAS</b><br>Gerente | <b>JUAN CARLOS ARIAS</b><br>Gerente |

**JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA**  
Gerente Aeropuerto 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](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)