

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO ATENCION AL CLIENTE</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

PROCESO: SERVICIO ATENCION AL CLIENTE						
<b>OBJETIVO:</b> Establecer directrices para la atención oportuna de los requerimientos de los clientes en materia de derechos de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas por los diferentes medios con el oportuno envío de la solución del requerimiento al peticionario						
LIDER DEL PROCESO:			GERENTE DEL AEROPUERTO O FUNCIONARIO DELEGADO			
ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Cliente	Peticiones, quejas y reclamos	P	Recepcionar y distribuir las peticiones, quejas y reclamos. Definir y diseñar los métodos para conocer la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.	Peticiones, quejas y reclamos distribuidos Métodos de percepción de los clientes	Gerente Todos los Procesos	Ciudadanía Socios del Aeropuerto
Todos los Procesos	Respuestas Comunicaciones Oficiales	H	Analizar y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos	Peticiones, quejas y reclamos atendidos	Gerente	Socios del Aeropuerto
	Respuestas Comunicaciones Oficiales	H	Aplicar los métodos diseñados para conocer la percepción del cliente.	Encuesta de satisfacción del cliente		
Proceso Direccional Estratégico	Datos Informes de Gestión	V	Realizar seguimiento y medición al proceso	Informes de seguimiento y medición	Gerente Control Interno	Entidades de control

ENTRADA / INSUMO		P H V A	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	USUARIOS PROCESOS	
Proveedor	Entrada			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 451-87  
 Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co



	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 2
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO ATENCION AL CLIENTE</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

Todos los Procesos	Registros Datos Informes	V	Análisis de datos y los riesgos implicados	Datos analizados	Gerente Control Interno	Entidades de control
Control Interno	Informe de Auditoria	A	Elaborar planes de mejoramiento.	Plan de Mejoramiento	Proceso Direccional Estratégico	Entes de control
<b>POLITICAS DE OPERACIÓN</b>						
<p>Las peticiones, quejas y reclamos se atienden de acuerdo a los tiempos establecidos por ley.          Los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios constituyen un insumo para la implementación de acciones de mejora.</p>						
<b>CONTROLES</b>			<b>INDICADORES</b>			
<p>Términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes.</p> <p>Aplicación de los métodos diseñados para conocer la percepción del usuario.</p>			<p><b>Eficacia = Resultados, Eficiencia = Recursos, Efectividad= Impacto</b></p> <p><b>Eficacia</b> Atención Oportuna: No. de respuestas a peticiones, quejas y reclamos dentro de los términos de ley/ total peticiones, quejas y reclamos * 100.</p> <p><b>Eficiencia</b> Método diseñado para medir la satisfacción del cliente</p> <p><b>Efectividad</b> Nivel de satisfacción del cliente: Resultados Encuestas de satisfacción del cliente.</p>			
<b>DOCUMENTACION SOPORTE</b>			<b>SISTEMAS DE INFORMACION</b>			
Manual de Procesos y Procedimientos, Proceso Gestión Atención al Cliente			Página WEB			
<b>INFORMACION PRIMARIA</b>						
<b>QUE INFORMA</b>		<b>QUIEN INFORMA</b>			<b>COMO SE INFORMA</b>	
					Escritos	

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 451-87  
 Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co





**AEROPUERTO INTERNACIONAL  
SANTA ANA  
Nit: 800.151.764-8**

PAGINA: 3

CÓDIGO: CI-PL02

VERSION: 1

FECHA:30/01/2020

**CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO ATENCION  
AL CLIENTE**

Informe encuesta de satisfacción al cliente	Gerente, Funcionario responsable Cliente	Internet Requerimientos, Circulares
<b>INFORMACION SECUNDARIA</b>		
<b>QUE INFORMA</b>	<b>QUIEN INFORMA</b>	<b>COMO SE INFORMA</b>
Requerimientos Peticiónes y Quejas Solicitudes	Interesados y Comunidad en General Gerente Entes de Control	Documento impreso Correos Electrónicos Página Web Comités Directivos
<b>RECURSOS</b>		
<b>HUMANOS</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>	<b>FINANCIERO</b>
Talento humano competente especificado en la planta de cargos	<b>Hardware:</b> Equipos de cómputo, Impresoras, Video beam  <b>Software:</b> Informática Internet	Recursos de funcionamiento para el sostenimiento de la planta de personal asignada al proceso.
<b>SISTEMAS INTEGRADOS</b>		
<b>MECI 1000:2005 CONTROL INTERNO</b>	<b>NTCGP 1000:2004 CALIDAD</b>	<b>ADMINISTRATIVO</b>
1.3 Componente administración del riesgo, 1.3.1 Contexto estratégico, 1.3.2 Identificación del riesgo, 1.3.3 Análisis del riesgo, 1.3.4 Valoración del riesgo, 1.3.5 Políticas de Administración del Riesgo, 2.1.1 Políticas de Operación, 2.1.2 Procedimientos, 2.1.3 Controles,	4.2.3 Control de Documentos, 4.2.4 control de Registros, 5.2 Enfoque al cliente, 7.2.3 Comunicación con el cliente, 8.2.1 Satisfacción del cliente, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio, 8.4 Análisis de datos, 8.5 Mejora, 8.5.1 Mejora continua,	Plan estratégico servicio al ciudadano Política servicio al ciudadano

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carera 451-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 5417

Código Postal: 762021

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



	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> <b>Nit: 800.151.764-8</b>	PAGINA: 4
		CÓDIGO: CI-PL02
	<b>CARACTERIZACION PROCESO SERVICIO ATENCION AL CLIENTE</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

2.1.4 Indicadores, 2.2.1 Información Primaria, 2.2.2 Información secundaria, 3.1.1 Autoevaluación del control, 3.1.2 Autoevaluación a la gestión, 3.3.2 Planes de Mejoramiento.	8.5.2 Acción correctiva y 8.5.3 Acción Preventiva.	
--	---	--

ELABORO	REVISO	APROBO
<b>LUZ ESTELA MOLINA</b> Secretaria	<b>JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA</b> Gerente	<b>JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA</b> Gerente

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carera 4 51-87

Celular: 313 649 0018 – WhatsApp 315550 54 17

Código Postal: 762021

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

