

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1 CÓDIGO: THSC-FO7
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 1 FECHA: 24-03-2021

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

VIGENCIA 2020 – 2022

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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: THSC-FO7
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 1 FECHA: 24-03-2021

PRESENTACION

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. tiene como misión desarrollar la política de Talento Humano más adecuada a su filosofía y a sus necesidades, la cual debe involucrar aspectos como: Políticas de provisión de Talento humano (Ingreso), de aplicación, mantenimiento, desarrollo y control del Talento Humano; para ello tiene el firme propósito de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante el fortalecimiento de la relación de la entidad con la ciudadanía enmarcada en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Lo anterior implica entender la transversalidad e integralidad del servicio al ciudadano, como una labor que compromete a todos los servidores públicos, contratistas del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.; y que requiere de la articulación, el compromiso y la gestión recursos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso efectivo a la oferta de trámites y servicios de la entidad. En este sentido, el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. establece la Política de Servicio al Ciudadano como un compromiso explícito de la alta dirección, bajo las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG que será liderada por la Secretaria General. Esta política se desarrolla desde dos componentes, la ventanilla hacia adentro ventanilla hacia afuera, que contienen programas y líneas de acción para el cumplimiento y materialización de esta política en la entidad.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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: THSC-FO7
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 24-03-2021

1. Objetivo general

Fortalecer las capacidades del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. a través del mejoramiento y optimización de sus procesos y procedimientos, con el fin promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia y mejorar el relacionamiento de la ciudadanía con la entidad.

2. Objetivos específicos

- Diseñar e implementar metodologías para recibir, tramitar y resolver las PQRSD dentro de los plazos establecidos con oportunidad, calidad y transparencia.
- Disponer de canales de comunicación y espacios físicos que proporcionen accesibilidad a la ciudadanía.
- Fortalecer el talento humano asignado para el servicio a la ciudadanía asegurando que cuente con las competencias comportamentales, académicas y funcionales, así como los insumos, herramientas, incentivos y evaluación de su desempeño.
- Fortalecer y unificar los sistemas de información que permitan el control en la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición de las solicitudes de la ciudadanía tener acceso a la información pública.

3. Alcance

La Política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los procesos del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos y contratistas durante el ejercicio de sus funciones y cumplimiento de obligaciones. Esta política se encuentra alineada a los objetivos institucionales y es transversal a todos los procesos institucionales

4. Definiciones

- **Servicio al ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: THSC-FO7
		FECHA: 24-03-2021

- **Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **Caracterización de ciudadanos:** Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
- **Accesibilidad a espacios físicos:** Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Monitoreo:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

5. Marco normativo

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. por ser una entidad pública del orden Nacional, debe cumplir con la regulación y la normativa que establece el Estado Colombiano en materia de Servicio al Ciudadano. En ese sentido, la política se enmarca en los principios de información completa y clara, igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, con base en las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

- La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: THSC-FO7
		VERSION: 1
		FECHA: 24-03-2021

- El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP -, y la Directiva Presidencial 10 de 2002 le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa.
- El CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.
- El CONPES 3785 de 2013, menciona: "(...) Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano." (Pág. 8).
- Ley 527 de 18 de agosto de 1999, por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 14 de julio de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 962 del 8 de Julio de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Resolución 19120 del 4 de noviembre de 2005, Se adopta un mecanismo que facilite la interacción entre el usuario de servicios público de transporte y su infraestructura y la superintendencia de puertos y transporte – oficina de atención al ciudadano.
- Decreto 2150 del 5 de diciembre de 2005, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Circular 14 del 4 de diciembre de 2007, envío oportuno de información para contestar tutelas y derechos de petición.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: THSC-FO7
VERSION: 1		
		FECHA: 24-03-2021

- Ley 1266 31 de diciembre de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, es decir, regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC.
- Decreto 19 del 10 enero del 2012, suprime o reforma regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la administración pública.
- Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Protección de datos y privacidad de la información.
- Ley 1712 de 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto 103 del 20 de enero del 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte.
- Resolución 3564 31 de diciembre de 2015 expedida por MinTIC, por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. Modelo Integrado de Planeación y Gestión- 3ra. Dimensión.
- Ley 1955 de 25 de mayo de 2019, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018- 2022
- Ley 2052 25 de agosto de 2020, por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones. Se crean las condiciones

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: THSC-FO7
		FECHA: 24-03-2021

para racionalizar, automatizar y digitalizar trámites con el Estado. - La norma rige que los trámites que se creen a partir de su entrada en vigor deberán realizarse totalmente en línea por parte de los ciudadanos.

Normas Técnicas

- Norma NTC ISO 6047, Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos.

6. Responsabilidades

Para la debida implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, se establecen las siguientes responsabilidades:

6.1 Alta Dirección.

Se compromete con el desarrollo e implementación de la política institucional de servicio al ciudadano, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

6.2 Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Aprueba la política institucional de Servicio al Ciudadano
- Realiza el seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política de servicio al ciudadano

6.3 Líderes de proceso y equipos de trabajo.

- Implementan los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para la atención a la ciudadanía con oportunidad, calidad
- Efectúan seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad.

6.4 Proceso de Relacionamiento con el ciudadano.

- Propone al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Coordina la implementación de la política institucional de servicio al ciudadano.
- Efectúa monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política institucional de servicio al ciudadano.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: THSC-FO7
		VERSION: 1
		FECHA: 24-03-2021

- Presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados obtenidos.

7. Principios de la política

La política de servicio al ciudadano del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos:

- **Eficiencia y oportunidad:** La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.
- **Efectividad:** Los procesos y procedimientos de las entidades facilitan la gestión de los asuntos de los que son responsables y permiten que los ciudadanos reciban una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
- **Calidad:** Los asuntos tratados por las entidades públicas son manejados de acuerdo a estándares de excelencia.
- **Información completa y clara:** La Administración Pública se comunica a través de un lenguaje claro y comprensible, al tiempo que dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
- **Transparencia:** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- **Principio de buena fe en las actuaciones:** Implica el reconocimiento de la confianza en el actuar del otro como un pilar fundamental tanto de las acciones del ciudadano como las de la Administración Pública.
- **Consistencia:** El ciudadano recibe la misma información de todos los servidores públicos a los que contacta en relación con su solicitud, y a través de cualquier canal.
- **Ajuste a las necesidades, realidades y expectativas:** La Administración Pública entiende las necesidades de los ciudadanos y diseña canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
- **Colaboración - Información/servicios compartidos:** Las entidades de la Administración Pública trabajan de manera conjunta y coordinada para el logro de los resultados previstos en sus objetos misionales y en sus planes de acción, al

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: THSC-FO7
		FECHA: 24-03-2021

tiempo que comparten información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

8. Atributos del servicio a la ciudadanía

Con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas, la Entidad debe desarrollar la gestión de su servicio al ciudadano a partir de estos principales atributos:

- **Incluyente:** Dispone canales de atención con ajustes razonables de infraestructura física y tecnológica. Física: aplicación de la NTC 6047.
- **Tecnológica:** aplicación de la NTC 5854.
- **Digno:** Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **Efectivo:** Que se brinde a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- **Oportuno:** Responde a tiempo los requerimientos de los grupos de valor para resolver solicitudes de cuándo, cómo, dónde, a quién acudir para satisfacer sus necesidades.
- **Claro:** Considera la información que necesita la persona y la transmite, la pública de forma precisa y clara en los diferentes canales de atención.
- **Transparente:** Se hace seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
- **Imparcial:** Los trámites y servicios se prestan sin prejuicios, posturas previas, influencias de sesgos o tratos diferenciados que afecten el ánimo, la sana crítica para actuar y en el momento decidir.

9. Declaración de la Política de Servicio al ciudadano

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. como entidad que supervisa el servicio público de transporte, la infraestructura, por una Colombia conectada, incluyente y competitiva, se compromete a:

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: THSC-FO7
		FECHA: 24-03-2021

- Establecer lineamientos y protocolos con el fin de posicionar el servicio a la ciudadanía como un tema estratégico por medio de la comprensión de las necesidades, expectativas e intereses de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de mejorar el relacionamiento con el ciudadano.
- Mejorar las capacidades institucionales a través de procesos y procedimientos claros y ágiles para aumentar el nivel de satisfacción de nuestros grupos de valor y partes interesadas.
- Promover, transferir y fortalecer las competencias del talento humano para la gestión y el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
 - Fortalecer los canales de interacción con los grupos de valor y partes interesadas a través del lenguaje claro para facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.
- Evaluar participativamente la respuesta institucional a las necesidades y expectativas de los grupos de valor y partes interesadas.

10. Componentes de Política del servicio al ciudadano

La presente política se desarrolla en dos componentes, ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera. A partir de estos componentes se desagregan programas y líneas de acción para el cumplimiento de los objetivos planteados.

10.1 Componente 1: Ventanilla hacia adentro.

Este componente hace referencia a la intervención de los procesos internos orientados a fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía mejorando los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

ciudadanía: Diseñar y actualizar el portafolio de trámites y servicios que contenga la descripción de los servicios que ofrece la Supertransporte a la ciudadanía, y los trámites que en ella se realizan como una herramienta de consulta y orientación permanente que permite fortalecer la atención y el servicio en todo el territorio nacional.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 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
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: THSC-FO7 VERSION: 1 FECHA: 24-03-2021

10.2 Componente 2: Ventanilla hacia afuera.

Este componente hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos, la accesibilidad los canales y el lenguaje claro que permitan a facilitar la relación entre la ciudadanía y la entidad.

11. CANALES DE ATENCIÓN

Son canales establecidos por la Entidad para la atención a la ciudadanía los siguientes:

- Canal virtual: Formulario electrónico dispuesto en la página web <http://www.aerosantaana.gov.co/>, redes sociales, correo electrónico institucional informacion@aerosantaana.gov.co, PQRSD, correo electrónico de notificaciones judiciales aeropuerto@cartago.gov.co
- Canal escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal en la dirección Carrera 4 #51-87 Barrio Santa Ana, Cartago – Valle del Cauca, Colombia
- Canal presencial: Contacto directo del ciudadano con la entidad a través de la dirección Carrera 4 #51-87 Barrio Santa Ana, Cartago – Valle del Cauca, Colombia Administrativo Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 m y 2:00 a 6:00 pm
Contacto directo para atención de información operativa:
Horario Operacional Lunes a Domingo 06:00a.m. — 06:00p.m.
- Canal telefónico: Medio de comunicación verbal entre el ciudadano y la Entidad. Incluye la línea de atención a la ciudadanía. Contacto 3136490018

12. INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

El incumplimiento de la política se clasificará en dos formas: Por acción o por omisión.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: THSC-FO7
	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 24-03-2021

De la materialización de ellas se derivarán las medidas de carácter administrativas o disciplinarias necesarias que garanticen la normalización de la situación o subsanen el evento sucedido o eliminen la causa raíz del problema identificado.

ELABORO	REVISO	APROBO
LUZ ESTELA MOLINA Secretaria	JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA Gerente	JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA Gerente

JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA
Gerente

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 4 51-87

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

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co