

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A

VIGENCIA 2024

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 2
		CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	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.

A continuación, se presenta el Plan de Anticorrupción de Atención al Ciudadano de la entidad, con el propósito de prevenir a nuestros usuarios de los riesgos y adoptar las medidas para mitigarlos, teniendo como premisa que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable, por lo que se requiere un tratamiento especial para cada situación de pueda generar un riesgo.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la transparencia y la lucha contra la corrupción en el estado colombiano y para El Aeropuerto internacional Santa Ana, es de vital importancia mitigar y/o eliminar, con herramientas eficaces e innovadoras de prevención y detección, además del concurso de todas las áreas de la Entidad y todos los Servidores Públicos, los riesgos que puedan configurarse en actos de corrupción.

Por lo anterior, y en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 del 2011 que establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano como instrumento preventivo para el control de la corrupción, el Aeropuerto internacional Santa Ana asume este importante compromiso implementando las estrategias necesarias encaminadas a lograr una gestión transparente y efectiva.

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

1. INTRODUCCIÓN

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., reafirma el compromiso con la transparencia, la lucha contra la corrupción, el gobierno abierto y el mejoramiento continuo en la prestación de servicios a la ciudadanía, así como con la ejecución de las actividades para implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el año 2024, como una herramienta de planeación de las estrategias en torno a la lucha contra la corrupción, que aporta el cumplimiento de la misión, visión y de los objetivos estratégicos de la entidad de manera transparente

El presente documento se formuló teniendo en cuenta la Ley 2195 del 18 de enero de 2022 *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones”*, la cual en su artículo 31 modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, de la siguiente manera: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad (...)”*.

Aunado a lo anterior, el presente documento se establece conforme a lo indicado en el Decreto 124 de 2016 por medio del cual se hacen ajustes al Plan Anticorrupción y se establecen las guías metodológicas para la gestión del riesgo de corrupción y las estrategias para la construcción del PAAC (Versión 2) de 2015. En igual sentido y conforme con la Ley 1712 de 2014 *“Ley de Transparencia y acceso a la información pública”*, el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. ha enfocado sus esfuerzos en visibilizar la información de interés para la ciudadanía, con el fin de mostrar la gestión administrativa de forma transparente, para que de esta forma se pueda ejercer el control social.

1.1. NATURALEZA JURIDICA

A continuación, se lista el marco legal de las actividades desarrolladas por el Aeropuerto internacional Santa Ana S.A.

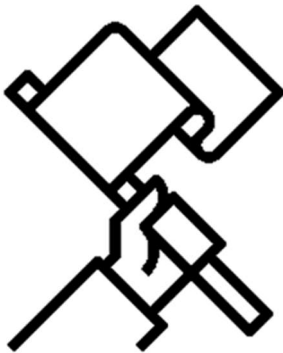
Decreto 004 de 12 abril del 1991, por medio del cual se crea el Aeropuerto Internacional Santa Ana
Acuerdo 002 de enero 1991.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 4
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	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 2027 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.

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

PROCESO ESTRATEGICO



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

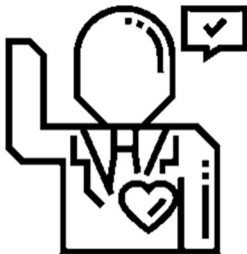
MAPA DE PROCESOS



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”.



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.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 6
		CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 30/01/2020

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.

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.

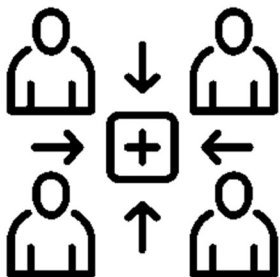
	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 7
		CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 30/01/2020

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:

- ✓ 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.

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

LO QUE NO HAGO:

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



DILIGENCIA


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

LO QUE NO HAGO:

- Malgastar el recurso público.
- 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.
- Evadir mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 9
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: CI-PL02
		FECHA: 30/01/2020



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.
- 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.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 10
		CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

- ✓ 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.



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.

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

- 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.

2. MARCO LEGAL

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley 134 de 1994:	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 190 de 1995:	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción Administrativa
Directiva Presidencial 09 de 1999:	Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
Ley 720 de 2001:	Por medio de cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
Ley 850 de 2003:	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
CONPES 3292 de 2004:	Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
Ley 962 de 2005:	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
CONPES 3649 DE 2010:	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3654 de 2010:	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.

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

Ley 1474 de 2011:	En esta norma se establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, lo cual constituye el presente plan.
Decreto 2641 de 2012:	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 943 de 2014:	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
Ley 1712 de 2014:	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Decreto 1499 de 2017:	Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015.
Decreto 612 de 2018:	Por el cual se fijan directrices para la Integración de los Planes Institucionales y Estratégicos
Decreto 2641 de 2012:	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
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015,

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

	relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
--	---

3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar acciones orientadas al fortalecimiento de las estrategias que aporten a la transparencia, encaminadas a mitigar y/o prevenir posibles hechos de corrupción, dentro del marco establecido en la normatividad vigente, garantizando el cumplimiento de la Misión y objetivos estratégicos del Aeropuerto Internacional Santa Ana.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar y analizar los posibles hechos generadores de riesgos de corrupción por medio de acciones efectivas de autocontrol que disminuyan la probabilidad de materialización del riesgo, permitiendo así la generación de alertas tempranas y la administración proactiva y preventiva de los mismos.
- 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.
- Implementar estrategias que permitan promover la transparencia y el acceso a la información pública a las partes interesadas.

4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA

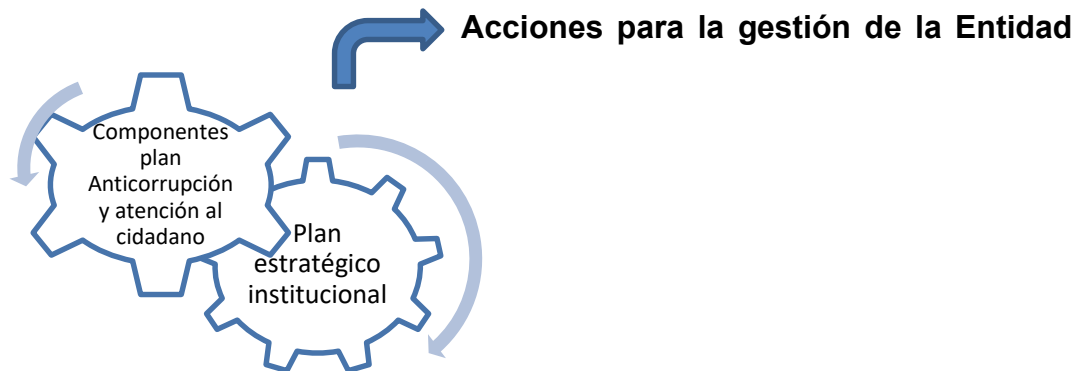
El Aeropuerto Internacional Santa Ana se compromete a cumplir con los principios consignados en la Constitución y la ley, expresando nuestro renovado compromiso


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

de rechazo a toda práctica corrupta, y por ello, para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se cuenta con las siguientes medidas:

- Identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
- Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Ética de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la entidad promoviendo un comportamiento ético.
- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la entidad en pro del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” y sus decretos reglamentarios.
- Reconocimiento de la legitimidad de los órganos de control del poder público, sometiéndose así al control fiscal, político y administrativo.
- Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la entidad, con el objetivo de que acaten los deberes de la Ley Disciplinaria.
- Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Buen Gobierno de la entidad.

5. Componentes




	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 15
		CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	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)
Fortalecer la Supervisión, Vigilancia y Control	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
Fortalecimiento de las TI en la Gestión de la Entidad y la información pública	Implementar el modelo de intercambio de información con grupos de interés	Racionalización de Trámites
	Implementar la Estrategia Gobierno en Línea	Racionalización de Trámites
Fortalecer la capacidad de gestión y operativa del capital humano	Rediseño Organizacional	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

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


Fortalecer los procesos de la Cadena de Valor	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
PROCESO ESTRATEGICO	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
PROCESO MISIONAL	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
PROCESO APOYO	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

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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

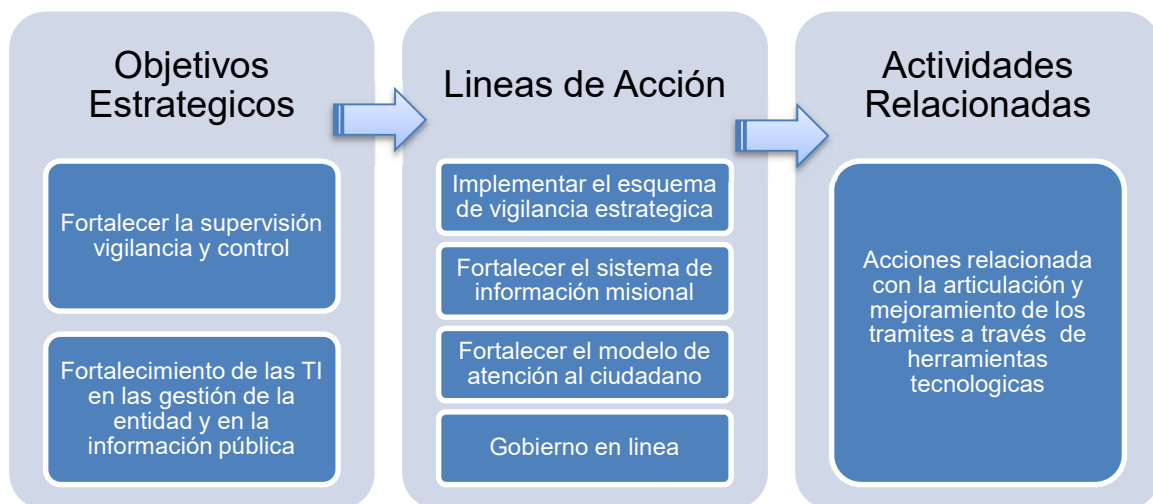
	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 17
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: CI-PL02
		FECHA: 30/01/2020


solamente los riesgos de corrupción sino todos los diferentes riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Entidad:



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:

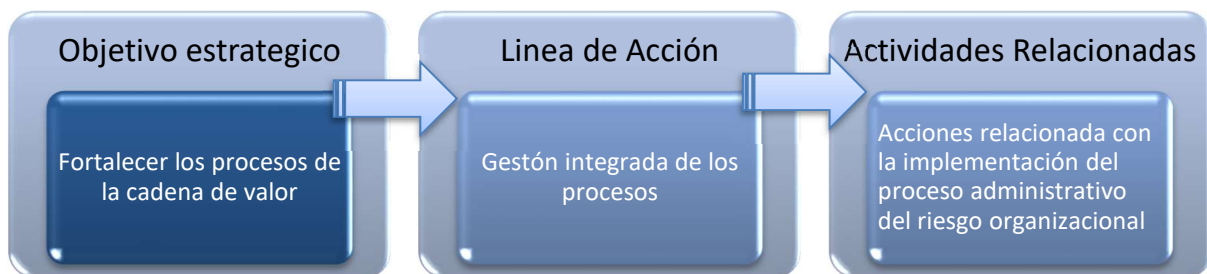



	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 18
		CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

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. 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. **Díálogo:** 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.
- 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:

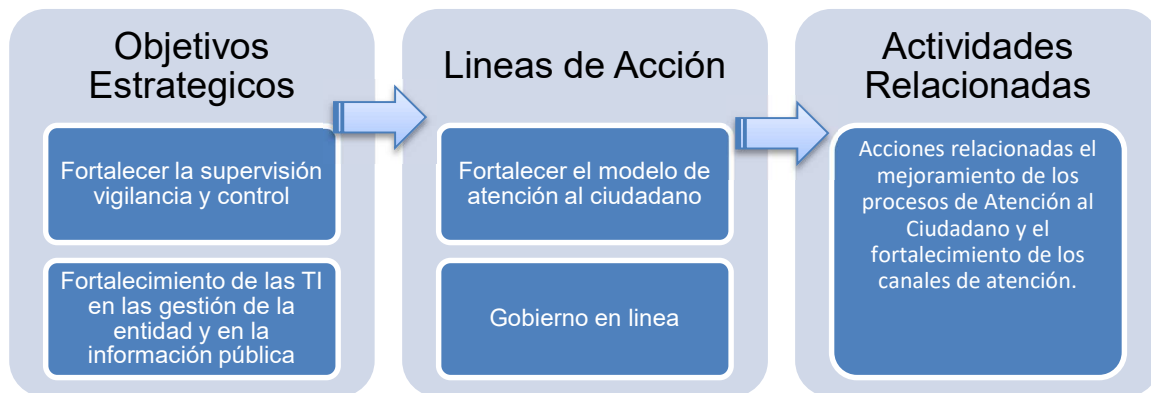


	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 19
		CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 30/01/2020

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:



6. 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.

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

7. ACTIVIDADES

7.1. PRIMER COMPONENTE - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En la estrategia se contempla, el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad, medidas concretas para mitigar esos riesgos, para su elaboración se tomó como referencia el documento “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”


7.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El Aeropuerto Internacional Santa Ana se compromete a controlar todos aquellos riesgos que pueden impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los procesos, mediante una efectiva administración de estos, como herramienta de gestión que responda a las tendencias organizacionales actuales, con la participación de los funcionarios responsables de identificar, analizar y establecer acciones para su prevención.

7.1.2. IDENTIFICACION DE RIESGOS

Para la construcción del Mapa de Riesgos, se efectuó el estudio de la metodología aportada por el DAFP.


Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha realización (Inicio-Fin)
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	Secretaria	01/01/2024 - 30/03/2024
	1.2	Revisar la política y metodología de gestión de riesgos	Aprehensión de la gestión del riesgo	Jefe Administrativa, Financiera y Tesorería	01/01/2024 - 30/03/2024
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	Jefe Administrativa, Financiera y Jurídica	01/01/2024 - 29/02/2024

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

	2.2	Aprobación Mapa Institucional de Riesgos vigencia 2024	Mapa Institucional de Riesgos Aprobado	Gerente	01/01/2024 - 29/02/2024
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar en página web	Mapa Institucional de Riesgos Publicado	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 29/02/2024
	3.2	Realizar campaña de Socialización al interior de la Entidad	Campaña de socialización de riesgos desarrollada	Gerente	01/01/2024 - 29/02/2024
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar trimestralmente monitoreo a los riesgos de corrupción y si se requiere, ajustar el Mapa de Riesgos.	Mapa de Riesgos monitoreado	Todas las áreas	01/01/2024 - 31/12/2024
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento trimestral a los resultados en cada proceso	Informe de Seguimiento para el plan anticorrupción y el mapa de riesgos	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	5.2	Presentar reportes de seguimiento trimestral al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	reporte de Seguimiento para el plan anticorrupción y el mapa de riesgos	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024

7.2. SEGUNDO COMPONENTE – RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Este componente se desarrolla bajo la premisa de facilitar la relación entre los ciudadanos y la Entidad, a través de la simplificación, la estandarización y optimización de los trámites. Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la Entidad,

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

el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad propios de la comunicación electrónica.

7.2.1. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

- El Aeropuerto Internacional Santa Ana ha implementado en su página Web un enlace denominado “PQRS”, con el fin de que la ciudadanía pueda presentar peticiones, quejas reclamos y sugerencias en forma virtual, sin tener que desplazarse a la Entidad.
- Dentro del Plan de Capacitación Institucional se prevé la capacitación a funcionarios con el fin de incentivar un servidor público que demuestre voluntad y deseo permanente en atender a la ciudadanía y satisfacer a cabalidad sus necesidades, brindando una alta calidad en el servicio superando sus expectativas.
- Publicación permanente de documentos importantes para garantizar una fácil consulta por parte de la ciudadanía.
- La entidad continuará fortaleciendo la política de Gobierno Digital y mantendrá la información actualizada, incluyendo diariamente la de los vuelos entrantes y salientes del Aeropuerto.
- Para dar cumplimiento al principio de publicidad, los contratos se publican en el portal de contratación estatal, así como en la página web del aeropuerto para dar cumplimiento a la ley de la transparencia (ley 1712 de 2015) con el fin de evitar que se presenten procesos de contratación amañados, dirigidos a favorecer a cualquier proponente.
- Fortalecimiento de los sistemas de información de la Entidad para un rendimiento más eficiente por parte del personal del Aeropuerto.
- Actualización permanente a todos los funcionarios de las actividades que desarrolla la Administración, mediante un efectivo sistema de comunicación interna, para orientar en forma veraz a los usuarios.

7.2.2. IDENTIFICACION DE RIESGOS

Para la construcción del Mapa de Riesgos, se efectuó el estudio de la metodología aportada por el DAFP.

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

Componente 2: Racionalización de trámites				
Tipo	Actividades	Mejora a implementar	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/ proceso 1 presencial	1.1 Atención de PQRS Presencial	Desarrollo del proyecto para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites de PQRS	Secretaria General	01/01/2024 - 31/12/2024
	1.2 Buzón de PQRS Presencial	Informe trimestral sobre la supervisión de buzón PQRS en el Terminal del Aeropuerto	Gerente	01/01/2024 - 31/12/2024
Subcomponente/ proceso 2 virtual	2.1 Atención de PQRS sitio web	Informe trimestral sobre la supervisión PQRS en la página web	Apoyo web	01/01/2024 - 31/12/2024
	2.2. Tiempo de respuesta de PQRS	Informe trimestral sobre el desarrollo del proyecto para el mejoramiento de los tiempos de respuesta de los trámites de PQRS	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	2.3 Supervisar PQRS	Informe trimestral sobre la supervisión del correo electrónico para recibir los PQRS	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	2.4 Chat Pagina institucional	Informe trimestral sobre la supervisión del Chat interactivo en la página web	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	2.5 Facilitar el cargue de información relacionada con	Hojas de Vida de servidores actualizadas	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024

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

	la Hoja de Vida de todos los servidores vinculados a la Entidad			
--	---	--	--	--

7.3. RENDICION DE CUENTAS

El Aeropuerto Internacional Santa Ana, ha incorporado varios mecanismos para garantizar el acceso de los ciudadanos y terceros interesados, a la información que se genera en el desarrollo de las funciones encomendadas por la ley. En este sentido, con el mejoramiento de la página web y la inclusión de nuevos mecanismos para interactuar con la ciudadanía, se continuará con las actividades tendientes a generar espacios de información y diálogo, que aseguren el desarrollo de todos los procesos de la entidad de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.

Aunado a lo anterior, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio para la ciudadanía la posibilidad de estar informado desde la fuente principal de la gestión, permitiendo ejercer de mejor manera el derecho a la participación y los mecanismos de control social.

7.3.1. COMPONENTE DE INFORMACION: PAGINA WEB Y REDES SOCIALES

El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

	Actividad Propuesta	Periodicidad
COMPONENTE DE INFORMACIÓN	Actualización de la página web y sus redes sociales con información clara, relevante y veraz.	Permanente
	Publicación de boletines o comunicados de prensa con información relevante de la Entidad.	Según Necesidad
	Brindar entrevistas a diversos medios de comunicación.	Según Necesidad
	Publicación de informes de gestión.	Según Obligación Legal
	Publicación de información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.	Permanente

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

PAGINA WEB Y REDES SOCIALES

En la página web del Aeropuerto Internacional Santa Ana se publica información actualizada para que todas las personas interesadas puedan acceder a los documentos, información propia de la entidad y los resultados de su gestión.

www.aerosantaana.gov.co

El Aeropuerto Internacional Santa continuará utilizando las siguientes redes sociales:

Facebook: <https://www.facebook.com/aeropuertossantaana/>

Instagram: <https://www.instagram.com/aeropuertossantaana/>

7.3.2. IDENTIFICACION DE RIESGOS

Para la construcción del Mapa de Riesgos, se efectuó el estudio de la metodología aportada por el DAFP.


Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 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	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	1.2 Desarrollar campañas informativas sobre temáticas misionales y de	Campañas informativas realizadas	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024

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

		prevención dirigida a la Ciudadanía			
	1.3	Elaborar el informe de Rendición de Cuentas 2024	Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2024	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	1.4	Desarrollar campaña para socialización de informe de Rendición de Cuentas vigencia 2024	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	01/01/2024 - 31/12/2024
	1.5	Actualizar herramientas informáticas de interacción con los vigilados	Herramientas informáticas actualizadas	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	Subcomponente 2 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
2.2		Mantener un espacio de diálogo virtual (chat, facebook)	Informe trimestral sobre la atención ofrecida en el espacio de diálogo desarrollado	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
2.3		Realizar audiencia de rendición de cuentas	Audiencia de Rendición de cuentas	Todas las Áreas	01/01/2024 - 31/12/2024

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

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	Informe trimestral sobre las respuestas dadas a inquietudes publicado en página web	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	3.2 Desarrollar campaña de sensibilización sobre rendición de cuentas dirigido a vigilados y público en general	Campaña de sensibilización sobre rendición de cuentas	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
Subcomponente 4 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)	Seguimiento trimestral a las actividades de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	01/01/2024 - 31/12/2024
	4.2 Hacer encuesta a la Ciudadanía sobre la gestión presentada en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2024	Resultados de la encuesta realizada.	Oficina Asesora de Planeación	01/01/2024 - 31/12/2024

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

	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)	01/01/2024 - 31/12/2024
--	-----	---	---------------------------------------	--	-------------------------


7.4. RIESGOS DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la entidad y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

7.4.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Entidad cuenta con los siguientes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

- Página Web: www.aerosantaana.gov.co en la cual se encuentra toda la información relevante del Aeropuerto Internacional Santa Ana.
- Posibilidad de presentar peticiones quejas reclamos y sugerencias a través de la página Web de la Entidad (www.aerosantaana.gov.co) ingresando al enlace "PQRS".
- Se podrán presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera presencial en la oficina de Quejas Y Reclamos de la Entidad.
- Se tendrá una interacción permanente vía redes sociales (Facebook e Instagram), donde se publicarán novedades, noticias actividades en desarrollo e información de interés general.
- Publicación en el SECOP (sistema electrónico para la contratación pública) de toda la documentación en materia contractual de la Entidad.

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 29
		CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 30/01/2020

7.4.2. ATENCIÓN DE PQRS

El Aeropuerto Internacional Santa Ana cuenta en su página web con un link denominado “PQRS” al cual se puede acceder a través del sitio Atención al Ciudadano de la página web, este es un aplicativo que canaliza mediante el diligenciamiento de un formato en línea, la presentación por parte del usuario o del ciudadano de una petición, queja, reclamo, sugerencia, lo cual permite interactuar desde cualquier lugar de la geografía colombiana con la Entidad.

Las solicitudes que ingresen por este canal se procesan para su registro y asignación a la dependencia o funcionario responsable quien se encargará de dar trámite y respuesta a la misma. Además, la respuesta se podrá realizar por correo electrónico o por correo físico en los casos en los que los ciudadanos hayan consignado en la solicitud alguna dirección de respuesta.

7.4.3. IDENTIFICACION DE RIESGOS

Para la construcción del Mapa de Riesgos, se efectuó el estudio de la metodología aportada por el DAFP.

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.	Informe trimestral sobre los documentos elaborados y actualizados.	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	2.1	Centralización de la Atención al Ciudadano	Informe trimestral sobre la atención prestada en el punto de	Secretaria General	01/01/2024 - 31/12/2024
2.2	Definición de un Anfitrión que				

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

		asegura la Atención presencial al Ciudadano	Atención presencial		
	2.3	Implementar control en la Atención de las Solicitudes que ingresan por el punto de atención	Informe trimestral de seguimiento a la oportunidad en la respuesta de las peticiones	Secretaria General	01/01/2024 - 31/12/2024
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	inducción y reinducción al equipo sobre cultura del "buen servicio"	Realizar jornada de capacitación en cultura del Servicio	Secretaria General	01/01/2024 - 31/12/2024
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Atender las PQRS recibidas mejorando los tiempos de atención	Informe trimestral de seguimiento a la oportunidad en la respuesta de las PQRS	Delegados	01/01/2024 - 31/12/2024
	4.2	Socializar la Política del daño Antijurídico	Política del daño Antijurídico	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 30/04/2024
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar Encuesta de Satisfacción		Secretaria General	
	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	01/01/2024 - 31/12/2024
	5.3	Elaborar y difundir la carta de trato digno	Carta de trato digno	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 30/04/2024

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8		PAGINA: 31
			CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION: 1
			FECHA: 30/01/2020

7.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El Aeropuerto Internacional Santa Ana en el proceso de atención al cliente, liderado por el Gerente, tiene como objetivo atender oportunamente y de manera prioritaria las peticiones, quejas, sugerencias, denuncias y consultas o cualquier inquietud relacionada con la Entidad.

Mediante este componente, se busca integrar los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley, excepto los documentos considerados legalmente como reservados.

7.5.1. IDENTIFICACION DE RIESGOS

Para la construcción del Mapa de Riesgos, se efectuó el estudio de la metodología aportada por el DAFP.


Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Implementar la política de manejo de datos	Política de manejo de datos	Asesor Pagina web	01/01/2024 - 31/12/2024
	1.2	Mantener el espacio de diálogo virtual (chat, foro, facebook)	Informe trimestral sobre la atención mediante el canal virtual	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	1.3	Realizar seguimiento periódico a la publicación de la información del botón de transparencia	Informe trimestral sobre las publicaciones en el módulo de transparencia	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	1.4	Identificar nuevos datos abiertos para la entidad que puedan ser	Informe trimestral sobre los nuevos datos	Secretaria General	01/01/2024 - 31/12/2024

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8		PAGINA: 32
			CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION: 1
			FECHA:30/01/2020

		publicados y socializados.	abiertos publicados		
	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	01/01/2024 - 31/12/2024
	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	01/01/2024 - 31/12/2024
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Mejorar y mantener los canales de interacción del ciudadano para una comunicación directa con la Entidad	Informe trimestral sobre la operación de los diferentes canales de comunicación	Auxiliar Administrativa, Financiera y secretaria general	01/01/2024 - 31/12/2024
Subcomponente3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Realizar seguimiento a la implementación de la política de Seguridad y Privacidad de la Información	Informe de cumplimiento de la política	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	3.2	Revisión del estado de actualización del registro de activos de la información	Registro de activos de Información actualizados	Secretaria General	01/01/2024 - 31/12/2024
	3.3	Actualización del inventario de activos de información	Inventario de activos de información actualizado	Secretaria General	01/01/2024 - 31/12/2024

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8		PAGINA: 33
			CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSION: 1
			FECHA: 30/01/2020

		según modelo de seguridad			
	3.4	Actualización del índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada actualizada	Secretaria General	01/01/2024 - 31/12/2024
	3.5	Actualizar el esquema de publicación de Información conforme a los cambios realizados en el sitio web	Esquema de publicación de información actualizada	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar acciones para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o pertenecientes a diferentes grupos étnicos y culturales.	Realizar una (01) jornada de fortalecimiento de competencias del personal de Servicio a la Ciudadanía en protocolos de atención diferencial, incluyendo al personal de seguridad de la entidad.	Secretaria General	01/01/2024 - 31/12/2024
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar seguimiento a las solicitudes recibidas en la Entidad y elaborar el informe de PQRS.	Informe trimestral de atención de PQRS	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	5.2	Publicación anual informe de cierre de gestión	Informe de Cierre de Gestión publicado	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024
	5.3	Publicación Informe audiencia de	Informe de audiencia publicado	Auxiliar Administrativa	01/01/2024 - 31/12/2024

	AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 34
		CÓDIGO: CI-PL02
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA:30/01/2020

	rendición de			
	cuentas			

ELABORO	REVISO	APROBO
LUZ ESTELA MOLINA Contratista	YAMIL VARELA CHUJFI Gerente	YAMIL VARELA CHUJFI Gerente

YAMIL VARELA CHUJFI
Gerente Aeropuerto Santa Ana S.A.