

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: THSC-PR08
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPO DE VALOR</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/11/2021

**CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y  
GRUPOS DE VALOR**




**AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.**  
**VIGENCIA 2020 – 2023**

**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 SANTA ANA</b> <b>Nit: 800.151.764-8</b>	PAGINA: 1
		CÓDIGO: THSC-PR08
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPO DE VALOR</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/11/2021

## 1. Aspectos generales

1.1 Objetivo general Identificar las particularidades de los grupos de valor que interactúan con el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., para fortalecer los escenarios de relacionamiento y generar estrategias de mejoramiento para la eficiente prestación de servicio.

### 1.2 Objetivos específicos

- Establecer las variables de caracterización con la información obtenida en el Sistema de Gestión Documental para conocer las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de valor.
- Recopilar y analizar los datos con el fin de tener información detallada que aporte a la toma de decisiones en el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A
- Identificar aspectos que se requieren fortalecer en las fuentes de información, con el propósito de recolectar datos precisos para la caracterización y sea insumo para la implementación de acciones de mejora en la entidad.

### 1.3 Alcance

Este documento se desarrolla con información del período comprendido entre enero de 2020 a diciembre de 2023, la base de datos suministrada permite realizar el análisis de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor que tienen relación directa con el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., de esta manera, se pretende conocer las características de estos usuarios para establecer procesos de mejora en la entidad, satisfacer la prestación del servicio en los canales de atención y fortalecer las estrategias de relacionamiento con los grupos de valor.

### 1.4 Contexto del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.

La Superintendencia de Transporte y La Aeronáutica civil vigilan, inspeccionan y controlan la debida prestación del servicio público de transporte, así como la correcta operación de los servicios conexos en aeropuertos, con el fin de proteger los derechos de los usuarios

#### **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

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> <b>Nit: 800.151.764-8</b>	PAGINA: 1
		CÓDIGO: THSC-PR08
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPO DE VALOR</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/11/2021

establecidos en la Constitución y la ley.

Como parte de la metodología de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, es importante analizar el contexto interno de la entidad, esto permite identificar los mecanismos y herramientas para la captura de información que serán insumo para el análisis de resultados.

- Cadena de Valor La cadena de valor es una representación gráfica de los procesos, que describe el modo en que se desarrollan las actividades en el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., el cual, genera valor en los servicios que brinda a los grupos de valor, y está subdividida por 4 tipos de proceso:



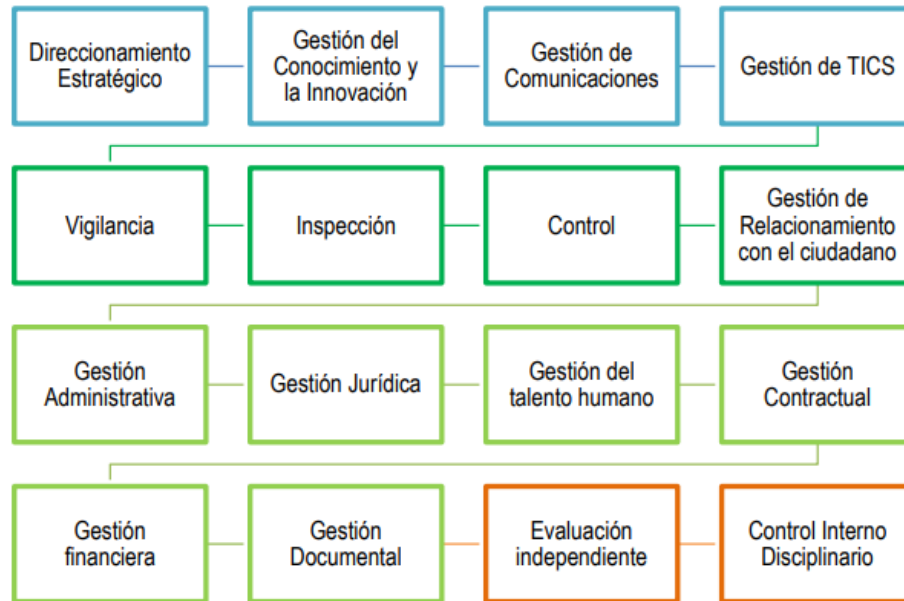
De acuerdo a los cuatro grupos identificados en el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. cuenta con 16 procesos que son parte de la Cadena de Valor:

### 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



	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: THSC-PR08
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPO DE VALOR</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/11/2021



### 1.5 Líder de la caracterización

Para el desarrollo del ejercicio de caracterización es importante contar con una dependencia líder que centralice la información para dar a conocer los resultados en el interior del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. y facilitar las consultas externas, con el fin de mejorar el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de valor. De acuerdo a lo indicado en la Ley 2052 de 2020 y la estructura del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. en la Cadena de Valor, se establece que el encargado para el liderazgo del ejercicio de Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor es el proceso de Gestión de Relaciónamiento con el Ciudadano.

### 1.6 Grupos de Valor

La identificación de los grupos de valor del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. inició a partir del contexto de la entidad, de los servicios que impactan el entorno en el cual opera a partir de los roles de vigilancia, inspección, y control de la debida prestación del servicio público de transporte, y la protección de los usuarios del sector transporte de conformidad con la ley. Se define como nodo a los puntos en donde comienzo y termino el viaje, modo por donde se mueve el transporte y medio en que se moviliza.

#### **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



	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPO DE VALOR</b>	CÓDIGO: THSC-PR08
		VERSION: 1
		FECHA: 30/11/2021

## 2. Variables para la caracterización

Para la identificación de las variables se toma como referencia la información que proporciona el Sistema de Gestión Documental Orfeo, se selecciona aquellas variables que contribuyan al análisis de las características de los grupos de valor de acuerdo a los trámites que brinda el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., en los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, virtual y escrito) para dar cumplimiento a los objetivos y propósitos de la entidad. De acuerdo a lo anterior, las variables según su categoría son:

### UBICACIÓN




### DEMOGRAFICAS

- Género • Estado civil • Grupo étnico • Nivel de educación • Protección



**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

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPO DE VALOR</b>	CÓDIGO: THSC-PR08
		VERSION: 1
		FECHA: 30/11/2021

## INTRÍNSECAS



- Canales de atención • Tipo de vigilado

## COMPORAMENTALES



- Tipo de requerimiento • Tipo de solicitante

### 3. Fuentes de información


El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. dispone de los siguientes mecanismos para la recolección de información:

- Pagina web de la entidad: Información disponible en la página web de aerosantaana , el cual consolida las radicaciones de PQRSDf (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones) recibidos por los diferentes canales de atención.

A través de la base de datos generada en este aplicativo, se obtiene información relevante que es de insumo para el análisis de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor.

### 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

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> <b>Nit: 800.151.764-8</b>	PAGINA: 1
		CÓDIGO: THSC-PR08
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPO DE VALOR</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/11/2021

- Informes de gestión: recopila los registros y análisis del nivel de servicio de la línea Celular 3136490018, atención presencial en la administración del Aeropuerto y medio virtual.

- Encuesta de satisfacción: contiene la calificación por parte de los usuarios derivada de la interacción con la entidad a través de los canales de atención escrito, presencial, telefónico y virtual.

Se determina para la captura de la información la generación de la base de datos de enero a diciembre de cada vigencia, la cual es consolidada para el posterior análisis e interpretación de los datos, esto permite reconocer aspectos importantes para el mejoramiento del relacionamiento con los ciudadanos y el fortalecimiento de los mecanismos de recolección de información.

#### 4. Análisis de resultados

A partir de la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión TICS, información exportada del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. y las variables que previamente fueron definidas, se analiza la información de la Caracterización de Ciudadanía y Grupos de Valor de la Entidad, obteniendo el siguiente resultado:

##### 4.1 Variable Geográficas:

Ubicación Durante el año 2023, a través de la página web se obtuvieron 2 requerimientos, se observa que el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. tuvo influencia en solo el departamento del Valle del Cauca.

4.2 Variable Intrínsecas: Canales de atención de acuerdo a la información, se observa que la mayor parte de los peticionarios realizaron su requerimiento de PQRSDf por el canal de atención virtual, el más utilizado fue el correo electrónico con un 80% seguido de la página web con un 20 %, comparado con el año anterior continúan siendo los medios que más emplean los grupos de valor del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., con la novedad que aumento la participación de peticionarios en el año 2022.

#### 5. Conclusiones

##### **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



	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: THSC-PR08
	<b>CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPO DE VALOR</b>	VERSION: 1
		FECHA:30/11/2021

•En general el nivel de estudios de los grupos de valor que presentaron requerimientos y respondieron a la pregunta, se evidencia una mayor participación de nivel de formación básica, esto permite identificar la necesidad de emplear lenguaje claro en los canales de atención (presencial, virtual, virtual y/o escrito) de la entidad, facilitando a todos los usuarios la comprensión de las estrategias actividades misionales para sus trámites y servicios del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.

• Se hace la invitación a las delegaturas, y demás dependencias a mantener un lenguaje claro en las publicaciones y respuestas a las PQRSD, teniendo en cuenta las características de los grupos de valor del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. evidenciadas en está caracterización.

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
Luz Estela Molina Secretaria	Juan Carlos Arias Gerente	Juan Carlos Arias Gerente

**JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA  
GERENTE**

**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

