**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**

****

**AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A**

**VIGENCIA 2023**

**PRESENTACIÓN**

El Aeropuerto internacional Santa Ana S.A., es una Entidad Industrial y Comercial del Estado que presta de manera efectiva servicios aeroportuarios con compromiso y responsabilidad.

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

La importancia de la transparencia y la lucha contra la corrupción en el Estado Colombiano, en especial para esta entidad, radica en la necesidad de exterminar, con herramientas eficaces e innovadoras de prevención y detección, con el concurso de todas las áreas de la Entidad y todos los Servidores Públicos, cualquier acto de corrupción. Es así, que en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, 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; como instrumento preventivo para el control de la corrupción.

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

**1. INTRODUCCIÓN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo integran las prerrogativas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, así como, lo contemplado en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014).

En ese orden de ideas, para el cumplimiento de todas estas normas orientadas a prevenir la corrupción, la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, generó la herramienta *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye los siguientes cinco (5) componentes:

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

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

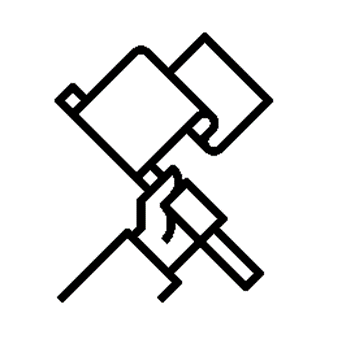
**1.1 NATURALEZA JURIDICA**

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., es una Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, al amparo de la libre competencia con capital independiente, regida por sus propios estatutos, creada mediante Acuerdo No. 002 de enero 1991 y Decreto No. 004 del 12 abril del 1991.

**1.2 INFORMACIÓN CORPORATIVA**

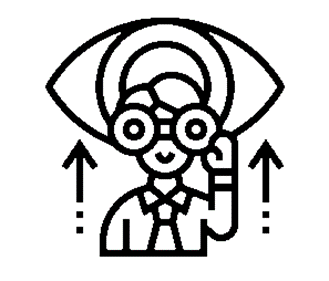
El Aeropuerto Internacional de Santa Ana S.A. desarrollará la política de Talento Humano más adecuada a su filosofía y a sus necesidades.

**MISIÓN**

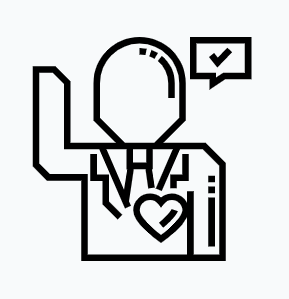
****El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A , es una empresa industrial comercial del estado, cuya función es la de prestar un servicio de seguridad, agilidad y calidad a los usuarios del terminal aéreo, para lo cual cuenta con personal altamente calificado y comprometido con sentido de pertenencia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

del Norte del Valle y Eje Cafetero.

**VISIÓN**

****

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

**PROCESO ESTRATEGICO**



**DISPOSICIONES ÉTICAS**

**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”.* (Función Pública, s.f.)

**HONESTIDAD**

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

**LO QUE HAGO:**

✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.

✓ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.

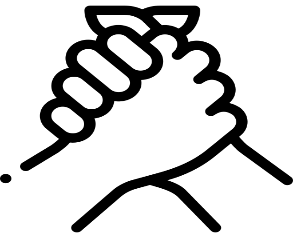
✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.

✓ Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten, relacionadas con mi cargo o labor.

**LO QUE NO HAGO:**

* Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecer los en un proceso en igualdad de condiciones.
* Aceptar incentivos, favores u otro tipo de beneficios que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
* 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).
* Ser descuidado con la información a mi cargo, ni con sugestión. [[1]](#footnote-1)

**RESPETO**

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

**LO QUE HAGO:**

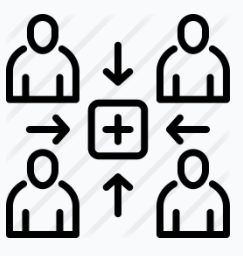
* Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
* Estoy abierto al diálogo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

**LO QUE NO HAGO:**

X Actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente en cualquier circunstancia.

X Fundamentar mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.

X Agredir, ignorar o maltratar a los ciudadanos y a otros servidores públicos.[[2]](#footnote-2)

**  
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.

**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[[3]](#footnote-3).

**DILIGENCIA**

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

**LO QUE HAGO:**

* Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
* Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
* Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
* 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. Demostrar desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
* Evadir mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.[[4]](#footnote-4)



**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:**

* Promover y ejecutar políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
* Favorecer el punto de vista de un grupo de interés, sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
* Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.[[5]](#footnote-5)

**TRANSPARENCIA**

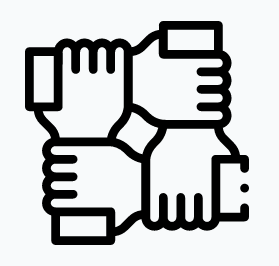
Como servidor público me enfoco en llevar a cabo prácticas y métodos a la disposición pública, sin tener nada que ocultar.

**LO QUE HAGO:**

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

**LO QUE NO HAGO:**

* Oculto los actos administrativos que son de carácter general proferidos por la entidad.
* No permito que las personas estén enteradas de la información laboral importante.
* Impido el acceso a la información pública.
* Explico con evasivas para que las personas no entiendan mi mensaje claramente.[[6]](#footnote-6)



**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:**

* Otorgo oportunidades para favorecer a un cierto grupo de personas.
* No hago diferencia entre las capacidades de las personas para desenvolverse en la vida laboral, familiar, política y social.
* Solo considero responsable a un solo grupo de personas dependiendo de su género.
* Doy un trato discriminatorio cuando atiendo a los usuarios[[7]](#footnote-7).

**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. |
| **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 presenta 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. |

**3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS**

**OBJETIVO GENERAL**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y con fundamento en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República..*

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

• Enmarcar los lineamientos metodológicos y las competencias requeridas para estructurar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos de procesos ya implementados, definir las medidas para mitigarlos estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción que puedan presentarse en el Aeropuerto, permitiendo con esto, la generación de alertas tempranas y la administración proactiva y preventiva de estos riesgos.

• Precisar las acciones de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que el Aeropuerto pone a disposición de sus usuarios y de la ciudadanía en general, permitiéndole simplificar y optimizar los trámites existentes para beneficio de la población que hace uso del mismo y las 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, entre el Aeropuerto como entidad pública y sus usuarios o actores interesados en los resultados de su gestión. Lo anterior, en aras de ejercer la transparencia en la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
* Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, donde el manejo de los trámites y la prestación de servicios al público sea con un enfoque específico de brindar información completa y clara, dando aplicación a los principios de eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA**

**CORRUPCIÓN DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.**

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., se compromete a cumplir con los principios consignados en la Constitución y la Ley.

Mediante el Decreto 2641 de 2012, se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, el cual, señala en su artículo 1°, que la metodología para diseñar y hacer el seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano es la que se encuentra contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

En el Aeropuerto, expresamos nuestro renovado compromiso de rechazo a toda práctica corrupta, y por ello, para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se cuenta con las siguientes medidas:

1. Identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
2. 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.
3. 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.

1. Reconocimiento de la legitimidad de los órganos de control del poder público, sometiéndose así al control fiscal, político y administrativo.
2. Cumplimiento legal de las normas de contratación y adquisición de bienes y servicios.
3. 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.
4. Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, integra y transparente en la administración pública, consignadas en el Código de Buen Gobierno de la

entidad.

**Componentes:**

**Acciones para la gestión de la Entidad**

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 |
| **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, soporta 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 desarrollan 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 |
|

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

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

**SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:**

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. De acuerdo con el Plan Estratégico Institucional, la implementación de acciones para la racionalización de trámites resulta fundamental en la medida que 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:

**TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como, la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno (Proyecto de Ley de *“Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”*. Artículo 48).

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción y con los lineamientos y contenidos de metodología definidos por 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 S.A, considera los siguientes contenidos en su estrategia de rendición de cuentas:

1. **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.
2. **Diálogo:** Se refiere a: (i) La justificación de las acciones; (ii) Presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.
3. **Incentivos o Sanciones**: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño. En el Plan Estratégico, la rendición de cuentas hace parte de la operación de los procesos así:

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

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

• Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

• Fortalecimiento de los canales de atención.

• Seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

• Gobierno en Línea.

• Control: a través de las oficinas de control disciplinario interno y de control interno.

En la articulación con el Plan Estratégico Institucional, este componente se encuentra así:

**5. CONSOLIDACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

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

**6. ACTIVIDADES**

**6.1 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”.*

**6.1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., 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 los mismos, 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.

**4.1.2 IDENTIFICACION DE RIESGOS**

Para la construcción del Mapa de Riesgos, se efectuó el estudio de la metodología aportada por el DAFP, se construyó la matriz para el levantamiento de la información, se identificaron los eventos generadores del riesgo, los factores y causas que lo determinan, se calificó la probabilidad e impacto del riesgo y finalmente se definieron los controles.



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

**4.2.1 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 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.



**6.3 RIESGOS DE RENDICION DE CUENTAS**

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., 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.

De igual forma, para la ciudadanía, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio 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.

**6.3.1. 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPONENTE DE INFORMACIÓN** | **Actividad Propuesta** | **Periodicidad** |
| 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 |

En la página web del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A: www.aerosantaana.gov.co se publica información para que todas las personas interesadas puedan acceder a los documentos, información propia de la entidad y los resultados de su gestión. Se puede acceder a través de los siguientes vínculos: [www.aerosantaana.gov.co](http://www.aerosantaana.gov.co)

**PAGINA WEB Y REDES SOCIALES**

El Aeropuerto Internacional Santa continuara utilizando las siguientes redes sociales:

Facebook: https://www.facebook.com/aeropuertosantaana/

Instagram: https://www.instagram.com/aeropuertosantaana/

Lo anterior con el fin de facilitar el acceso a la información por parte de los usuarios, ciudadanos y en general los interesados. Dicha información puede consistir en, noticias, convocatorias, actos administrativos y demás documentos.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | Mensual |
| **1.2** | Desarrollar campañas informativas sobre temáticas misionales y de prevención dirigida a la Ciudadanía | Campañas informativas realizadas | Auxiliar Administrativa | 12/31/2023 |
| **1.3** | Elaborar el informe de Rendición de Cuentas 2023 | Informe de Rendición de Cuentas vigencia 2023 | Auxiliar Administrativa | 12/31/2023 |
| **1.4** | Desarrollar campaña para socialización de informe de Rendición de Cuentas vigencia 2023 | 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 | 12/31/2023 |
| **1.5** | Actualizar herramientas informáticas de interacción con los vigilados | Herramientas informáticas actualizadas | Auxiliar Administrativa | 12/31/2023 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 12/31/2023 |
| **2.2** | Desarrollar un espacio de diálogo virtual (chat, facebook ) | espacio de dialogo desarrollado | Auxiliar Administrativa | 12/31/2021 |
| **2.3** | Realizar audiencia virtual de rendición de cuentas | Rendición de cuentas realizada en un medio virtual | Todas las Áreas | Diciembre |
| **2.4** | Participar en la audiencia pública de rendición de cuentas | Audiencia realizada | Todas las Áreas | Diciembre |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | Documento de respuesta a inquietudes publicado en página web | Auxiliar Administrativa | 12/31/2023 |
| **3.2** | Desarrollar campaña de sensibilización sobre rendición de cuentas dirigido a vigilados y público en general | campaña realizada | Auxiliar Administrativa | 12/31/2023 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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) | Seguimientos a las actividades de rendición de cuentas | Oficina Asesora de Planeación | 12/31/2023 |
| **4.2** | Hacer encuesta a la Ciudadanía sobre la gestión presentada en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2023 | Resultados de la encuesta realizada. | Oficina Asesora de Planeación | Posterior a la realización de la audiencia RDC 2023 |
| **4.2** | Elaborar el informe de evaluación final del plan de rendición de cuentas de la entidad, que incorpore la retroalimentación de la ciudadanía a la Audiencia Pública. | Informe final de Rendición de Cuentas | Dependencias y Oficina Asesora de Planeación (Consolidación) | 12/31/2023 |

**6.4 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.

**6.4.1. 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.

**6.4.2. 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.





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

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., 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.





|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ELABORÓ** | **REVISÓ** | **APROBÓ** |
| **CLAUDIA LIZETH VARGAS**  Contratista | **JUAN CARLOS ARIAS**  Gerente | **JUAN CARLOS ARIAS**  Gerente |

**JUAN CARLOS ARIAS MONTOYA**

Gerente   
Aeropuerto Santa Ana S.A.

1. **HONESTIDAD** - Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>. [↑](#footnote-ref-1)
2. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad. [↑](#footnote-ref-2)
3. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad. [↑](#footnote-ref-3)
4. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad. [↑](#footnote-ref-4)
5. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad. [↑](#footnote-ref-5)
6. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad. [↑](#footnote-ref-6)
7. https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad. [↑](#footnote-ref-7)