

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

# PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A**

**VIGENCIA 2024-2027**

**PRESENTACIÓN**

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87

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

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

El Aeropuerto Internacional Santa Ana es una entidad comercial e industrial del estado que presta de manera efectiva servicios aeroportuarios con compromiso y responsabilidad.

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. se encuentra ubicado en todo el corazón del norte del Valle con un escenario perfecto y una pista de 2200 metros para vuelos privados, escuelas de aviación y vuelos de turismo entre otros. Considerados uno de los mejores aeropuertos construidos a nivel nacional por la dirección de sus vientos y las excelentes condiciones climáticas que ofrece al momento del despegue y aterrizaje. Se enumeran la ley y decretos que han regido y rigen el marco legal de las actividades del Aeropuerto internacional Santa Ana Por Decreto 004 de 12 abril del 1991 fue creado el Aeropuerto Internacional Santa Ana y por Acuerdo # 002 de enero 1991.

Es precisamente en el campo de la utilización de medios electrónicos donde se evidencia un mayor alcance para la participación ciudadana, pues la evolución tecnológica, permite una comunicación e interacción más eficiente entre la administración y sus ciudadanos. Por ello, la normatividad colombiana ha establecido normas claras para la administración, en aras de involucrar, mediante el uso de las TIC, a un mayor porcentaje de su población.

Para El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. es clara la necesidad de aprovechar al máximo los beneficios que las TIC suponen, de esta manera se logra realizar acercamientos con la ciudadanía y ofrecer canales de atención eficiente y oportuna y brindar información, para que haga parte en los procesos de toma de decisión.

A continuación, se desarrolla el Plan de Participación Ciudadana del Aeropuerto internacional Santa Ana S.A., abordando los diferentes mecanismos que establece la normatividad legal, para generar espacios de interacción con la Ciudadanía, haciendo uso de las tecnologías de la información.

### **INFORMACIÓN CORPORATIVA**

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

### **Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

## MISIÓN

El Aeropuerto de Santa Ana desarrollará la política de Talento Humano más adecuada a su filosofía y a sus necesidades, la cual debe involucrar aspectos como: Políticas de provisión de Talento humano (Ingreso), de aplicación, mantenimiento, desarrollo y control del Talento Humano.

## VISIÓN

Ser una empresa de transformación social, motor de desarrollo de empleo y divisas, reconocido por la seguridad de sus operaciones aéreas, por la calidad y excelencia de sus servicios al pasajero y la carga; destacado por su estratégico aporte al transporte aéreo e intermodal y como centro de nuevas oportunidades de negocio, integrando las regiones tanto a nivel social, como cultural y económico de gran importancia para nuestra región y nuestro país.

## 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.

### LO QUE HAGO:

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

## Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

✓ 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 sugerión.

**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

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

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.

**LO QUE NO HAGO:**

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

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

## 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:

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

## 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.

## Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

- ✓ 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.
- ✓ 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.

### **Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> <b>Nit: 800.151.764-8</b>	PAGINA: 1
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	CÓDIGO: CI-PL04
		VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

- 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.
- 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.

### **Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

## OBJETIVOS ESTRATEGICOS



El Plan Estratégico Institucional es un conjunto de acciones concebidas, con el propósito de lograr el cumplimiento de la visión, enmarcada en los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en sus planes de desarrollo, a través de la consolidación y sostenibilidad de la Entidad.

### **Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87  
 Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
 Código Postal: 762021  
 Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

### OBJETIVO GENERAL

Generar espacios para la ciudadanía, apoyados en medios electrónicos, con el fin de fomentar la participación ciudadana y suministrar información de políticas, planes, proyectos, desarrollados en la Superintendencia de Puertos y Transporte.

### MARCO LEGAL

A continuación, se presentan las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos y deberes y ejerzan la participación en los diversos niveles del Estado:

<b>Constitución Política de Colombia 1991</b>	Artículo 1
	Artículo 2
	Artículo 13
	Artículo 20
	Artículo 23
	Artículo 40
	Artículo 45
	Artículo 79
	Artículo 88
	Artículo 95
	Título IV (Artículo 103 – 106)
	Artículo 270
Artículo 377	
<b>Ley 134 de 1994</b>	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación Ciudadana
<b>Ley 472 de 1998</b>	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

<b>Ley 489 de 1998</b>	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 720 de 2001</b>	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
<b>Ley 962 de 2005</b>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
<b>Ley 1474 de 2011</b>	Estatuto Anticorrupción 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.
<b>Ley 1753 de 2015</b>	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo País”
<b>Decreto 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 2482 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión
<b>Decreto 2641 de 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones
<b>Conpes 3649 de 2010</b>	Política Nacional de Servicio al Ciudadano

### **Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

<b>Conpes 3650 de 2010</b>	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
<b>Conpes 3654 de 2010</b>	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
<b>Conpes 3785 de 2013</b>	Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA S.A.

Se denomina participación ciudadana a cada una de las acciones individuales o colectivas que, en el marco de la constitución y el derecho, emprenden las personas con el propósito de incidir en las decisiones políticas o administrativas, en la gestión y resultados, y en la información y control de las realizaciones que despliegan organismos públicos o privados y que afectan de alguna manera la vida social, política, económica, cultural, ambiental de las personas y de las comunidades. La participación es la vía para impulsar el desarrollo y la democracia e integrar la comunidad al ejercicio de la política.

### MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los grupos de interés y la Ciudadanía en general cuentan con mecanismos de participación consagrados en la ley que les permiten ejercer sus derechos:

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

MECANISMO	DESCRIPCIÓN
<b>Acción de Tutela</b>	Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona puede solicitar a un juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales, cuando estos son amenazados o violados por una entidad pública o particulares
<b>Acción de cumplimiento</b>	Es un mecanismo para la protección de los derechos, que busca atacar el incumplimiento de normas (Constitución Política, leyes, decretos), actos administrativos, deberes y obligaciones de la administración pública.
<b>Consulta</b>	Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la Superintendencia de Puertos y Transporte, un caso o asunto para que se emita el correspondiente concepto. Salvo disposición legal los conceptos emitidos por las autoridades, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento.
<b>Denuncia</b>	Es la información o comunicación que con precisión y seriedad presenta un ciudadano para poner en conocimiento conductas de los Servidores Públicos del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. que configuren un delito y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación.
<b>Derecho de Petición</b>	Es una garantía constitucional que les permite a los ciudadanos del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular
<b>Felicitaciones</b>	Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación al desarrollo de las funciones de la entidad y/o sus servidores.
<b>Notificación</b>	Es la acción dirigida a entregar oficialmente a cualquier persona un acto administrativo o judicial

### Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

<b>Petición</b>	Es toda solicitud, que presenta ante el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo
<b>Queja en contra de los servidores</b>	Es la Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad alguna inconformidad sobre la conducta o acción irregular de sus Servidores, en el marco del cumplimiento de sus funciones.
<b>Reclamo</b>	Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.
<b>Solicitud de Información</b>	Es la solicitud de los ciudadanos en forma escrita y expresa de la relación de los registros, informes y documentos que posee el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., respetando las restricciones que establece la ley para los documentos reservados.
<b>Sugerencia</b>	Es cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico entregada por el ciudadano, de recomendación que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública

## ESPACIOS PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A., cuenta con diferentes espacios para la participación ciudadana los cuales se encuentran a disposición de los vigilados, la Ciudadanía y partes interesadas, en diferentes medios y canales a través de los cuales pueden acceder a la información de la Entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de interlocución que se mencionan a continuación:

### **Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

## ESPACIOS PARA LA PARTICIPACIÓN MASIVA

Se trata de encuentros con los diferentes grupos de interés, a través de diversos canales donde la Entidad pone en conocimiento de la Ciudadanía las actividades planeadas y/o desarrolladas y los logros obtenidos en la vigencia, con la posibilidad de resolver inquietudes en el momento:

### • LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Es más un proceso, que un documento. Requiere de una activa participación, para lo cual hay que recoger la información relevante de la gestión en la que se indiquen los programas y proyectos de mayor significado por su resultado e impacto de beneficio a la sociedad. De esa manera, la rendición de cuentas muestra lo más representativo del quehacer de la entidad en su conjunto y hace explícitos y accesibles los resultados a todos los interesados respecto a la conexión o la lógica que debe existir entre lo propuesto, los recursos empleados y los resultados o el impacto de beneficio recibido por la sociedad. La rendición de cuentas obedece a un mérito y a un método. El mérito radica en considerarla una práctica democrática por excelencia y como método la rendición de cuentas es un sistema exigente y no solamente una condición mecánica tomada de manera aislada.

### • CONSULTA PREVIA

Es la intervención ciudadana en la toma de decisiones de la administración pública mediante la cual la entidad, responsable del asunto a decidir, lo somete a consideración de la ciudadanía antes de tomar una decisión entregando la información y permitiendo que la ciudadanía manifieste sus opiniones y observaciones. La entidad, sin embargo, no está obligada a reflejar la opinión de los consultados en la decisión que finalmente adopte. Incluye consultas para la definición de actividades relacionadas con la innovación participativa.

## Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

## MEDIOS Y CANALES DISPONIBLES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Aeropuerto Internacional Santa Ana cuenta con los siguientes medios y canales de comunicación, para la participación ciudadana:

MEDIO	CANAL	MECANISMO / ESPACIO	UBICACION
PRESENCIAL	Atención al Ciudadano	Consulta	Carrera 4 #51-87 Barrio Santa Ana
	Ventanilla de Radicación	Radicación de PQRS	Carrera 4 #51-87 Barrio Santa Ana
	Notificaciones	Notificación	Carrera 4 #51-87 Barrio Santa Ana
TELEFONICO	Celular	Consulta	3136490018
	Celular	Radicación de PQRS	3136490018
VIRTUAL	Página Web	Consulta	<a href="https://aerosantaana.gov.co/">https://aerosantaana.gov.co/</a>
		Radicación de PQRS	<a href="https://aerosantaana.gov.co/">https://aerosantaana.gov.co/</a>
	Correo Electrónico	Consulta	<a href="mailto:info@aerosantaana.gov.co">info@aerosantaana.gov.co</a>
		Radicación de PQRS	<a href="mailto:info@aerosantaana.gov.co">info@aerosantaana.gov.co</a>
REDES SOCIALES	Facebook	Consulta	<a href="https://www.facebook.com/aeropuertosaantaana/">https://www.facebook.com/aeropuertosaantaana/</a>
	Instagram	Consulta	<a href="https://www.instagram.com/aeropuertosaantaana/">https://www.instagram.com/aeropuertosaantaana/</a>

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

La secretaria general anualmente consolidará las acciones relacionadas con la participación ciudadana que se desarrollan a través de diferentes mecanismos, las

### **Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87  
Celular: 313 649 00 18 – WhatsApp 315 550 54 17  
Código Postal: 762021  
Email: [aeropuerto@cartago.gov.co](mailto:aeropuerto@cartago.gov.co)

	<b>AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA</b> Nit: 800.151.764-8	PAGINA: 1
		CÓDIGO: CI-PL04
	<b>PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	VERSION: 1
		FECHA: 20/03/2021

cuales se pondrán en conocimiento de los funcionarios y la Ciudadanía en general. Posteriormente de manera trimestral se realizará el monitoreo del cumplimiento de las actividades planteadas, de tal manera que la Oficina de Control Interno pueda realizar la verificación de las mismas.

**YAMIL VARELA CHUJFI**

**Gerente  
Aeropuerto Santa Ana S.A.**

Elaboró y proyectó: Claudia Vargas  
Reviso: Yamil Varela Chujfi  
Copia: Archivo

**Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A**

Carrera 4 51-87

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

Código Postal: 762021

Email: aeropuerto@cartago.gov.co