PORTAFOLIO GENERAL DE SERVICIOS

AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

VIGENCIA 2026

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

1. PRESENTACIÓN

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. presenta su Portafolio General de Servicios con el propósito de dar a conocer a la ciudadanía, pasajeros, visitantes, empresas, operadores aéreos, estudiantes, instituciones y demás grupos de interés la infraestructura aeroportuaria, los servicios disponibles, las actividades aeronáuticas, la formación de pilotos y las alternativas comerciales y de atención que se encuentran en el aeropuerto.

Ubicado en el municipio de Cartago, Valle del Cauca, el aeropuerto constituye un escenario estratégico para el desarrollo de actividades aeronáuticas, formación de talento humano, aviación privada, turismo, servicios de ambulancia aérea, fumigación aérea y otras actividades relacionadas con el sector aeronáutico.

El aeropuerto cuenta con una pista de 2.200 metros y alberga diferentes organizaciones y empresas vinculadas con la aviación, así como espacios y servicios complementarios que contribuyen al desarrollo económico y aeronáutico de la región norte del Valle del Cauca y el eje cafetero.

Este portafolio integra la información institucional publicada en la página web oficial y la información suministrada para su actualización. Su finalidad es facilitar la consulta de los servicios y orientar a los usuarios sobre los responsables y canales de contacto correspondientes.

2. OBJETIVO GENERAL

Informar y orientar a los usuarios y grupos de interés sobre la infraestructura, los servicios aeroportuarios, las escuelas de aviación, las experiencias aeronáuticas, los servicios especializados y las actividades comerciales presentes en el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.

2.1. Objetivos específicos

- Dar a conocer la infraestructura y las capacidades generales del aeropuerto.
- Identificar las escuelas de aviación y las organizaciones aeronáuticas presentes en sus instalaciones.
- Divulgar las alternativas de formación, simulación y experiencias de vuelo.
- Informar sobre los servicios de transporte aéreo, ambulancia aérea y terrestre, fumigación aérea y actividades comerciales identificadas.
- Facilitar el acceso a la información institucional y a los canales de atención ciudadana.

- Diferenciar los servicios propios del aeropuerto de aquellos prestados por terceros y por otras autoridades.
- Promover la transparencia, la atención oportuna y el mejoramiento continuo.

3. ALCANCE

El presente portafolio está dirigido a ciudadanos, pasajeros, visitantes, pilotos, estudiantes, aspirantes a formación aeronáutica, empresas, operadores aéreos, transportadores, instituciones públicas y privadas, usuarios de servicios especializados y demás personas interesadas en las actividades desarrolladas en el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.

Comprende información sobre la infraestructura aeroportuaria, las escuelas de aviación, las experiencias de formación y simulación, los servicios aéreos especializados, los establecimientos comerciales, los servicios complementarios y los canales institucionales de atención.

La prestación efectiva de cada servicio estará sujeta a su disponibilidad, las condiciones operacionales, las autorizaciones aplicables y las condiciones establecidas por el operador responsable.

4. INFORMACIÓN GENERAL DEL AEROPUERTO

Concepto	**Información**
Nombre	Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.
NIT	800.151.764-8
Municipio	Cartago
Departamento	Valle del Cauca
Dirección	Carrera 4 No. 51-87, barrio Santa Ana
Infraestructura principal	Terminal aeroportuaria y pista de 2.200 metros
Página web	https://www.aerosantaana.gov.co/
Teléfono	313 649 0018
Correo institucional publicado	aeropuerto@cartago.gov.co
Correo de contacto publicado	info@aerosantaana.gov.co

5. PORTAFOLIO GENERAL DE SERVICIOS

5.1. Infraestructura y servicios aeroportuarios

5.1.1. Infraestructura aeroportuaria

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. cuenta con infraestructura destinada al desarrollo de actividades aeronáuticas, incluyendo una pista de 2.200 metros, áreas de operación y espacios utilizados por organizaciones vinculadas con el sector de la aviación.

Esta infraestructura permite el desarrollo de operaciones y actividades aeronáuticas conforme a las condiciones de disponibilidad, seguridad operacional y autorizaciones correspondientes.

Usuarios: operadores aéreos, pilotos, escuelas de aviación, empresas aeronáuticas y demás usuarios autorizados.

5.1.2. Operación y coordinación aeroportuaria

El aeropuerto desarrolla actividades de administración y coordinación de la infraestructura y de los espacios aeroportuarios bajo su responsabilidad, en articulación con los actores que intervienen en la operación.

Las condiciones de operación, acceso a las áreas restringidas y utilización de las instalaciones se encuentran sujetas a los procedimientos de seguridad y a las disposiciones de las autoridades competentes.

5.1.3. Torre de control y servicios de tránsito aéreo

En el aeropuerto se encuentra la torre de control de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil —Aerocivil—, responsable de los servicios de tránsito aéreo que correspondan a su competencia y de las funciones autorizadas para la dependencia.

Estos servicios contribuyen a la coordinación y seguridad de las operaciones aéreas conforme a los procedimientos aeronáuticos aplicables.

Aclaración: la torre de control pertenece a la Aerocivil. Por tanto, sus funciones deben diferenciarse de los servicios administrativos prestados directamente por el Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.

5.2. Escuelas de aviación y formación aeronáutica

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. cuenta con presencia de organizaciones dedicadas a la formación aeronáutica, que ofrecen alternativas de aprendizaje y entrenamiento de acuerdo con sus programas, autorizaciones y condiciones particulares.

Entre las escuelas y organizaciones de formación identificadas se encuentran:

5.2.1. Academia Antioqueña de Aviación

Institución de formación aeronáutica identificada en el aeropuerto, relacionada con la preparación de estudiantes para actividades profesionales del sector de la aviación.

Los programas disponibles, requisitos de ingreso, duración, costos y certificaciones deben consultarse directamente con la institución.

5.2.2. Escuela de Aviación Los Halcones

Organización de formación aeronáutica con presencia en el aeropuerto, vinculada con actividades de instrucción y entrenamiento de aviación.

La información sobre programas, matrículas y requisitos debe solicitarse directamente a la escuela.

5.2.3. Escuela de Aviación Volar

Organización identificada dentro de la oferta aeronáutica del aeropuerto. Los interesados pueden consultar con la escuela las opciones de formación, requisitos y condiciones de acceso.

5.2.4. Flying

Organización de formación aeronáutica identificada entre las escuelas presentes en el aeropuerto, relacionada con actividades de instrucción y entrenamiento conforme a su oferta autorizada.

5.2.5. JEC

Organización indicada dentro de la oferta de formación aeronáutica del aeropuerto.

Usuarios de las escuelas de aviación: aspirantes, estudiantes, pilotos en formación y personas interesadas en desarrollar competencias aeronáuticas.

Condiciones de acceso: los procesos de inscripción, selección, matrícula, pagos, requisitos médicos y demás condiciones de formación son responsabilidad de cada institución.

5.3. Experiencias aeronáuticas y simulación de vuelo

5.3.1. Experiencia “Piloto por un día”

El aeropuerto cuenta con una oferta de experiencia aeronáutica denominada *Piloto por un día*, orientada a acercar a los participantes al mundo de la aviación y permitirles conocer, según la modalidad disponible, aspectos de la actividad de pilotaje.

Esta experiencia constituye una alternativa de acercamiento al sector aeronáutico y puede resultar de interés para visitantes, familias, aficionados a la aviación y personas que consideran iniciar una formación como pilotos.

La disponibilidad, las condiciones de participación, las restricciones de edad, las tarifas y el responsable de la actividad deben consultarse con el organizador.

La experiencia no equivale por sí misma a una licencia de piloto ni sustituye la formación aeronáutica reglamentaria.

5.3.2. Simulador aéreo de Falcon

En el aeropuerto se identifica un simulador aéreo asociado a Falcon, destinado a experiencias de simulación y acercamiento al entorno de vuelo.

El simulador permite a los usuarios conocer de manera práctica determinados elementos de la experiencia aeronáutica, de acuerdo con las características técnicas del equipo y la modalidad ofrecida por el operador.

Usuarios: aficionados a la aviación, visitantes, estudiantes y personas interesadas en la simulación aeronáutica.

Condiciones: el acceso, las reservas, los precios y las características de la experiencia deberán confirmarse directamente con el responsable de Falcon.

5.4. Servicios de transporte y actividades aéreas

5.4.1. Moon Flights — servicios de transporte aéreo

Moon Flights se encuentra identificada como una empresa relacionada con la oferta de transporte aéreo y experiencias de viaje vinculadas con el Aeropuerto Internacional Santa Ana.

Los interesados podrán consultar con la empresa la disponibilidad de vuelos, destinos, itinerarios, reservas, tarifas, condiciones de viaje y demás información comercial.

Las operaciones y los servicios concretos estarán sujetos a la oferta vigente y a las autorizaciones aeronáuticas correspondientes.

Importante: las reservas, cambios, cancelaciones, reembolsos y condiciones de transporte son responsabilidad del prestador del servicio.

5.4.2. Servicios de ambulancia aérea — San José

El aeropuerto cuenta con presencia de Ambulancias Aéreas San José, organización relacionada con servicios de transporte asistencial aéreo.

Este tipo de servicio está orientado al traslado de pacientes por vía aérea cuando las condiciones clínicas, operacionales y médicas lo requieren y se cumplen los requisitos correspondientes.

La disponibilidad de aeronaves, cobertura, coordinación de traslados, tarifas, personal asistencial y condiciones médicas deben consultarse directamente con el prestador.

5.4.3. Servicios de ambulancia terrestre — San José

Dentro de la oferta informada se encuentran los servicios de ambulancia terrestre de San José.

Estos servicios se relacionan con el transporte asistencial por vía terrestre, sujeto a la disponibilidad del prestador, el tipo de vehículo, la cobertura y las condiciones requeridas para cada traslado.

La solicitud, coordinación y contratación deben gestionarse con la organización responsable.

La existencia de estos servicios en el entorno aeroportuario no implica que el aeropuerto sea el prestador directo de la atención médica o del transporte asistencial.

5.5. Servicios de fumigación aérea

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. cuenta con presencia de empresas relacionadas con actividades de fumigación aérea, entre ellas Fuminorte y Heliagro, conforme a la información suministrada para la actualización de este portafolio.

5.5.1. Fuminorte

Empresa identificada entre las organizaciones vinculadas con actividades de fumigación aérea y servicios especializados de aplicación aérea.

La contratación, disponibilidad de aeronaves, productos, cobertura geográfica, requisitos técnicos y condiciones comerciales deben consultarse directamente con la empresa.

5.5.2. Heliagro

Organización relacionada con actividades de fumigación aérea y servicios aeronáuticos especializados para el sector agrícola, de acuerdo con la oferta vigente del operador.

Los interesados deben consultar directamente los servicios disponibles, las condiciones técnicas y las autorizaciones aplicables.

Usuarios: productores agrícolas, empresas agroindustriales, propietarios rurales y demás interesados en servicios de aplicación aérea.

La ejecución de las actividades estará sujeta a las autorizaciones aeronáuticas, ambientales, sanitarias y demás requisitos legales aplicables.

5.6. Comercio y servicios complementarios

5.6.1. Tienda Grajales

El aeropuerto cuenta, según la información suministrada, con la presencia de Tienda Grajales, establecimiento comercial que forma parte de la oferta disponible para visitantes y usuarios.

Los productos comercializados, horarios, medios de pago y condiciones de atención deben consultarse directamente con el establecimiento.

5.6.2. Cafetería

La página web institucional identifica una cafetería entre los servicios y espacios disponibles en el aeropuerto.

Este establecimiento está orientado a ofrecer alternativas de alimentos y bebidas a pasajeros, visitantes, trabajadores y demás integrantes de la comunidad aeroportuaria.

Los horarios, productos, precios y condiciones de funcionamiento deberán confirmarse con el operador responsable.

5.6.3. Parqueadero

El aeropuerto identifica un espacio de parqueadero destinado al estacionamiento de vehículos de usuarios y visitantes, sujeto a las condiciones de acceso y disponibilidad.

Las tarifas, horarios, capacidad, modalidades de pago y condiciones de responsabilidad deberán confirmarse con el administrador correspondiente.

5.6.4. Terminal de carga

La terminal de carga se encuentra identificada en la página institucional como parte de los servicios aeroportuarios, con referencia a los envíos nacionales.

Los servicios concretos de recepción, almacenamiento, despacho y transporte de mercancías deberán verificarse con el operador responsable, así como sus requisitos, horarios y tarifas.

6. SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. dispone de canales institucionales para brindar información sobre sus actividades, recibir solicitudes y orientar a los ciudadanos en asuntos de competencia de la entidad.

6.1. Atención presencial y escrita

Dirección: Carrera 4 No. 51-87, barrio Santa Ana, Cartago, Valle del Cauca.

Horario administrativo publicado: lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 6:00 p. m.

La recepción de documentos y solicitudes se realizará conforme a los mecanismos institucionales de radicación y gestión documental.

6.2. Atención telefónica

Teléfono: 313 649 0018.

Este canal permite solicitar orientación e información general de la entidad, conforme a la disponibilidad del personal responsable.

6.3. Atención virtual

Página web institucional: https://www.aerosantaana.gov.co/

Formulario de contacto: https://www.aerosantaana.gov.co/contactenos/

Correo electrónico publicado: aeropuerto@cartago.gov.co.

Correo de contacto publicado: info@aerosantaana.gov.co.

Los correos deberán utilizarse de acuerdo con la finalidad y las competencias de la dependencia responsable.

6.4. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias — PQRSD

La ciudadanía puede presentar PQRSD mediante el canal dispuesto en la página institucional:

https://www.aerosantaana.gov.co/pqrs/

Las solicitudes serán gestionadas conforme al procedimiento institucional y a los términos legales aplicables.

La presentación de una PQRSD ante el aeropuerto no reemplaza los trámites que deban adelantarse directamente ante las escuelas, agencias de viajes, empresas de transporte, establecimientos comerciales u otros operadores cuando el asunto corresponda a su competencia.

6.5. Información de seguridad operacional

El aeropuerto publica información sobre el reporte de peligros de seguridad operacional, con el propósito de fomentar la identificación y comunicación de condiciones, sucesos o situaciones que puedan afectar la seguridad de las operaciones.

Los usuarios deben utilizar el mecanismo institucional dispuesto para estos reportes y observar las condiciones de confidencialidad y tratamiento de la información establecidas por la entidad.

7. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios tienen derecho a:

1. Recibir información clara, suficiente y comprensible sobre los servicios y sus responsables.
2. Obtener orientación sobre los canales y procedimientos de atención.
3. Recibir un trato digno, respetuoso y sin discriminación.
4. Presentar solicitudes y obtener respuesta dentro de los términos legales aplicables.
5. Conocer las condiciones de acceso y utilización de los servicios.
6. Recibir información sobre las condiciones comerciales directamente del prestador correspondiente.
7. Que sus datos personales sean tratados conforme a la normativa vigente.
8. Comunicar situaciones que puedan afectar la seguridad y el adecuado funcionamiento de las instalaciones.

8. DEBERES DE LOS USUARIOS

Los usuarios deberán:

1. Cumplir las normas de seguridad aeroportuaria y las instrucciones del personal autorizado.
2. Respetar las áreas restringidas y los procedimientos de ingreso.
3. Suministrar información veraz cuando realicen solicitudes o trámites.
4. Hacer uso adecuado de las instalaciones y los bienes.
5. Respetar a los funcionarios, contratistas, operadores y demás usuarios.
6. Consultar previamente las condiciones de los servicios prestados por terceros.
7. Cumplir los requisitos establecidos por las autoridades y los operadores competentes.
8. Utilizar responsablemente los canales de atención y los mecanismos de reporte.

9. RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS

Para efectos de información y orientación, se establecen las siguientes distinciones:

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A.: administración de los asuntos institucionales y de la infraestructura y los servicios que se encuentren bajo su responsabilidad.

Escuelas de aviación: formación, inscripción, programas académicos, entrenamiento y demás servicios propios de cada institución.

Moon Flights: información comercial, reservas y servicios de transporte aéreo que ofrezca y tenga autorizados.

Ambulancias Aéreas y Terrestres San José: servicios asistenciales y de transporte médico que correspondan a su oferta autorizada.

Fuminorte y Heliagro: servicios especializados de fumigación aérea y demás actividades que ofrezcan y tengan autorizadas.

Falcon: experiencias y servicios de simulación aérea que correspondan a su oferta.

Tienda Grajales, cafetería y otros establecimientos: productos, atención comercial, horarios, precios y demás condiciones de sus actividades.

Aerocivil: funciones de autoridad aeronáutica y servicios de tránsito aéreo que correspondan a sus competencias, incluyendo los prestados desde la torre de control.

La inclusión de estas organizaciones en el portafolio tiene una finalidad informativa y no implica que todas sean dependencias del aeropuerto ni que la entidad sea responsable de los servicios que ofrecen directamente.

10. DIVULGACIÓN DEL PORTAFOLIO

Una vez aprobado, el Portafolio General de Servicios será divulgado a través de los siguientes mecanismos:

- Publicación en el sitio web institucional.
- Socialización con servidores públicos y contratistas.
- Difusión por los canales oficiales de comunicación.
- Disponibilidad para consulta por parte de usuarios, visitantes y demás grupos de interés.
- Actualización de la información cuando se presenten cambios en los servicios, operadores, condiciones de acceso o canales de contacto.

YAMIL VARELA CHUFJI
GERENTE
AEROPUERTO SANTA ANA S.A.