PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PQRS



AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A
Carrera 4 51-87
Celular: 313 649 00 18
Código Postal: 762021
Email: aeropuerto@cartago.gov.co

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para administrar las Quejas y Reclamos que presentan los clientes y usuarios del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento cubre todos los procesos del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A., principalmente los Misionales.

3. VOCABULARIO

- Cliente Externo - Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

- Queja - Es cualquier expresión de insatisfacción puesta en consideración de los funcionarios del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. por cualquier cliente, respecto a los productos y/o servicios que presta el AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A. y que necesita una respuesta.

- Reclamo - Es la potestad o declaración formal para reivindicar un derecho que ha sido perjudicado o amenazado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio público, o falta de atención a los usuarios por parte del AEROPUERTO INTERNACIONAL SANTA ANA S.A.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES

CLIENTE INTERNO

4.2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y BASE LEGAL UTILIZADA

-Estatuto Anticorrupción

-Ley 1755 de 2015

4.3 TÉRMINOS LEGALES PARA LA ATENCIÓN Y RESPUESTA DE LAS PQRSD

El Aeropuerto Internacional Santa Ana S.A. atenderá las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes recibidas, de conformidad con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1755 de 2015 y las demás disposiciones normativas aplicables.

Los términos de respuesta se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud, conforme a las reglas legales aplicables, y serán los siguientes:

Tipo de solicitud	Término máximo de respuesta
Peticiones de interés general o particular	15 días hábiles
Quejas y reclamos que constituyan peticiones, cuando no exista un término especial aplicable	15 días hábiles
Solicitudes de documentos e información	10 días hábiles
Consultas relacionadas con las funciones de la entidad	30 días hábiles
Peticiones de información o documentos entre autoridades	10 días hábiles
Traslado por falta de competencia a la autoridad competente	5 días hábiles, conforme al artículo 21 de la Ley 1755 de 2015

Nota: Las sugerencias y denuncias se tramitarán según su naturaleza y el régimen jurídico aplicable. Cuando exista una norma especial que establezca un término diferente, se aplicará el término correspondiente.

Prórroga excepcional

Cuando, excepcionalmente, no sea posible resolver una petición dentro del término legal, la dependencia responsable deberá informar al peticionario antes del vencimiento del plazo, explicar las razones de la demora e indicar el nuevo término para responder. Este no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Seguimiento y control

El responsable de la recepción y gestión de las PQRSD deberá registrar la fecha de radicación, el tipo de solicitud, la dependencia responsable, la fecha límite de respuesta, el estado del trámite y la fecha de respuesta y notificación al ciudadano.

Cada dependencia deberá gestionar oportunamente las solicitudes asignadas y remitir la respuesta al responsable del procedimiento para su registro y seguimiento. La respuesta deberá ser clara, completa, congruente con lo solicitado y comunicada al peticionario por un medio idóneo.

Se realizará seguimiento periódico a las solicitudes pendientes y próximas a vencer, con el fin de prevenir el incumplimiento de los términos legales.

YAMIL VARELA CHUGFI

GERENTE