

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA
DIRECCIÓN TÉCNICA
2026

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
2.1 Objetivos Específicos.....	3
3. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO	4
3.1 Derechos de los Ciudadanos	4
3.2 Deberes de los Ciudadanos.....	5
4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
5. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
5.1 Virtual	7
5.2 Presencial	9
5.3 Telefónica	10
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	11

Contenido de tablas

Tabla 1: Espacios de participación virtual	8
Tabla 2: Espacios de participación presencial.....	10

1. INTRODUCCIÓN

Para la vigencia 2026, el Aeropuerto Internacional Matecaña (AIM) diseña la Estrategia de Participación Ciudadana con el objetivo de orientar y transferir conocimiento a sus grupos de interés y de valor, articulando la participación y la gestión de las necesidades sociales. En este sentido, requiere del despliegue de instrumentos que faciliten y dinamicen la interacción permanente con los ciudadanos y demás partes interesadas, por tanto, ha adoptado un marco estratégico que busque favorecer el contacto permanente con la ciudadanía, conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional y su eficiencia administrativa.

A través, del presente documento se muestra el marco general de una consolidada estrategia y compromiso de la gerencia por la transparencia, el conocimiento del desarrollo y dinámica social del Aeropuerto Internacional Matecaña, logrando así la participación de todos sus grupos de valor.

2. OBJETIVO GENERAL

Promover la participación de la ciudadanía en general, a través de las estrategias construidas en la comunicación en doble vía de la gestión misional, la administración y la concesión, atendiendo oportuna y efectivamente las situaciones derivadas de la comunidad a través de los diferentes medios de comunicación y/o comités de participación ciudadana con el fin de posicionar y consolidar una imagen institucional que genere reconocimiento y confianza en los usuarios.

2.1 Objetivos Específicos

- Establecer y fomentar espacios de participación ciudadana por medio de los comités establecidos para lograr una continua comunicación que nos permita fortalecer los lazos comerciales, institucionales y de gestión social.
- Promover, originar y ejecutar el contacto permanente con la ciudadanía en general para así conocer su percepción acerca de la atención y servicio ofrecido por el aeropuerto en sus diferentes campos de acción.
- Crear espacios de educación y concientización en las comunidades aledañas a la Entidad, en temas que contribuyan a la conservación y mejoramiento del entorno, las relaciones entre los diferentes actores sociales y su interacción con el Aeropuerto Internacional Matecaña.
- Brindar acompañamiento social en actividades realizadas por el Aeropuerto o diferentes secretarías locales gubernamentales que generen impacto social y beneficios para la comuna en general.

- Acompañar a la Alcaldía de Pereira en la actividad de Presupuesto Participativo, acción que asigna recursos financieros o técnicos específicamente para las iniciativas que surjan de la comunidad, de acuerdo con el ciclo de gestión pública.
- Socializar permanentemente a los ciudadanos la ruta para participar de la creación, ejecución y seguimiento de la presente Estrategia.

3. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

3.1 Derechos de los Ciudadanos

Los principales derechos de los ciudadanos a dar cumplimiento que se encuentran respaldados bajo las normas legales vigentes son:

1. Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
2. Conocer oportunamente la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
3. Recibir atención especial y preferente para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva y de movilidad, adultos mayores.
4. Conocer en lenguaje claro e inclusivo, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
5. Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
6. Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
7. Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
8. Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos del AIM con excepción de la información reservada, y obtener copias de los documentos solicitados.
9. Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
10. Exigir que los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.

11. Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
12. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

3.2 Deberes de los Ciudadanos.

Los principales deberes de los ciudadanos frente al AIM son:

1. Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
2. Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz al AIM en el marco del servicio.
3. Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta el AIM y dar buen uso a sus instalaciones.
4. Elevar solicitudes y requerimientos al AIM, en las condiciones establecidas por la ley.
5. Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.

4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con el fin de garantizar la protección de los derechos ciudadanos, existen mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (DAFP, 2015, pág. 37).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (DAFP, 2015, pág. 37)
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud (DAFP, 2015, pág. 37).

- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad (DAFP, 2015, pág. 37). Solicitud de acceso a la información pública: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. (Ley 1712 de 2014, artículo 25).
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades (DAFP, 2015, pág. 37).
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. (Ley 1712 de 2014, artículo 25).

Para la vigilancia de control de la gestión pública los ciudadanos individual o colectivamente pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en la planeación estratégica, hasta el seguimiento y control en la prestación del servicio. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998).

Con este fin existen los siguientes mecanismos de incidencia:

- **Audiencias Públicas Participativas:** Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales (Ley 1757 de 2015, artículo 55).
- **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público (Ley 850 de 2003, artículo 1ero).

- **Consulta:** Mecanismo por medio de la cual la Entidad puede involucrar a los grupos de valor, grupos de interés, actores del AIM o ciudadanos en cualquier momento del ciclo de participación ciudadana (diseño, implementación, seguimiento, evaluación y control) con diversos fines, entre los cuales pueden mencionarse los siguientes:
 1. Aportar información para definir prioridades en la formulación de políticas de AIM, así como en la identificación y caracterización de sus necesidades bajo un enfoque diferencia e incluyente.
 2. Recomendar la priorización de problemáticas, necesidades u oportunidades a intervenir a través de políticas públicas del AIM.
 3. Cocrear, co-diseñar o construir colaborativamente políticas, planes, programas, o proyectos.
 4. Colaborar en la resolución de problemáticas o necesidades que inciden en el desarrollo sostenible, productivo o social de sus territorios.
 5. Proponer temas para que sean de su interés para ser priorizados en los ejercicios de la rendición de cuentas.
 6. Aportar en la identificación u optimización de los trámites que requieren ser racionalizados o mejorados.
 7. Evaluar planes, programas o proyectos ejecutados por el AIM.

5. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el AIM en concordancia con su estrategia de servicio, ha dispuesto los canales de atención presencial, telefónico y virtual para que los ciudadanos puedan presentar sus consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos a decisiones de la entidad en el marco de su quehacer misional y administrativo.

Ahora bien, con relación a los canales de comunicación y espacios de participación que se encuentran disponibles para los grupos de valor y de interés del AIM, están los siguientes:

5.1 Virtual

Para la estrategia 2026, uno de los principales canales de participación ciudadana para el AIM lo constituye su portal web www.aeromate.gov.co; allí se puede encontrar información sobre la estructura orgánica, normatividad, presupuesto, planeación, control, contratación e instrumentos de gestión de la Entidad, implementando el Índice de Transparencia Activa y el dinamismo utilizado en las redes sociales oficiales del Aeropuerto, contribuyendo a un alto impacto y alcance.

El ciudadano cuenta con los siguientes espacios virtuales para su interacción:

Tabla 1: Espacios de participación virtual

ESTRATEGIA	ESPACIO	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página Web	La página WEB oficial del AIM http://aeromate.gov.co es un espacio para que la ciudadanía pueda acceder de manera fácil a la información que produce la entidad.
	Buzón Electrónico	Permite presentar consultas por medio de los correos electrónicos dispuestos por el AIM como herramienta de apoyo institucional. correspondencia@aeromate.gov.co notificaciones.judiciales@aeromate.gov.co
	Servicio en línea PQSR y denuncias	Mantener un sistema de atención a través de las oficinas de atención al usuario establecidas, que permita de manera oportuna y eficaz recibir, atender y tramitar las Quejas, Peticiones y Reclamos y Sugerencias que se presenten vía web, personal o telefónicamente, con el fin de contribuir a la satisfacción de los vecinos y usuarios del Aeropuerto Internacional Matecaña.
	Encuestas virtuales: 1. Encuesta de Satisfacción Ciudadana. 2. Encuesta de Participación Ciudadana.	En este espacio virtual disponible en el portal del AIM, convoca a grupos de interés para que contesten sobre la satisfacción de la atención, así como votaciones u opiniones sobre ideas o propuestas que se estén evaluando por la entidad.
	Chat: 1.Chat desde el portal del AIM. 2.Chat redes sociales.	En este espacio los usuarios o ciudadanos pueden formular sus inquietudes sobre la información de la entidad.
INFORMATIVO AIM	Redes Sociales: Facebook. Instagram. Twitter.	Por medio de las redes sociales del aeropuerto, se informa de las actividades que se ejecutan con la comuna aledaña a la Entidad, igualmente con los grupos de valor al interior del mismo (aerolíneas, tenedores de espacio, asociaciones, gremios, comunidad en general y entidades de apoyo en general) Facebook: /AeropuertoMatecana Instagram: @aeromatecana X: @aeromatecana YouTube: @aeromateaim
RENDICIÓN DE CUENTAS	Rendición de Cuentas	La rendición de cuentas es un mecanismo de participación cobijada por la Ley 489 de 1998, el Decreto 3622 de 2005, el documento CONPES 3654 de 2010 y la Circular 002 de 2010 de la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Está dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública. Sirve, además, de insumo para ajustar proyectos y planes de acción de la Entidad.

5.2 Presencial

Se desarrollan planes y actividades de participación ciudadana, que permitan reducir y mitigar los impactos negativos y potencien los impactos positivos en la comuna del ferrocarril, atendiendo a los fines y naturaleza de una asociación público privada.

Se divulga la política social del AIM con empleados, funcionarios, comunidad aeroportuaria, visitantes, viajeros y comunidad aledaña al Aeropuerto, a través de los canales y mecanismos de participación ciudadana.

Se realizan convocatorias para ejecutar reuniones de manera periódica con tenedores de espacio, aerolíneas, empresas prestadoras de servicios y grupos de valor de la Entidad, con el fin de socializar la normatividad vigente que rige para aeropuertos internacionales.

El objetivo de las reuniones mensuales denominados comité de “Buen Vecino y comité de Participación Ciudadana, tiene el fin de dar a conocer los diferentes programas y proyectos que se están llevando a cabo en la comuna, ejercicios que deben tener en cuenta un enfoque diferencial e incluyente que promueva la equidad y la transparencia.

Las oficinas del Aeropuerto Internacional Matecaña están disponibles en la dirección Km 4 Vía Cerritos, Pereira, Risaralda, Colombia y presta atención administrativa en el horario de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y 1:00 a 4:00 pm y el viernes de 7:00 am a 3:00 pm jornada continua.

Enseguida se relacionan los tipos de eventos de participación ciudadana presencial:

Tabla 2: Espacios de participación presencial

ESTRATEGIA	GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
PROGRAMA DE GESTIÓN SOCIAL CON EL COMITÉ DE INFORMACIÓN CIUDADANA.	Atención a la comunidad	Se están realizando periódicamente recorridos en los diferentes barrios pertenecientes a la comuna del ferrocarril, donde se escuchan sus solicitudes, quejas y reclamos de la ciudadanía. También se atienden en las oficinas del AIM en compañía del grupo social y la gerencia a los Líderes y comunidad en general.
	Gremios y asociaciones.	Implementar una gestión interinstitucional de resultados con las diferentes instituciones y entidades encargadas de reglamentar las actividades y procedimientos que garanticen la seguridad operacional del Aeropuerto.

ESTRATEGIA	GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
	Líderes comunales	Identificar actores sociales y comunitarios al interior de los barrios vecinos del Aeropuerto Internacional Matecaña, conformando el comité "Buen Vecino" con los líderes de la Comuna, quienes mantendrán permanente comunicación, de las actividades sociales que se realizarán.
AUDIENCIA CON EL COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Comunidad (general)	Realizar reuniones para informar los procesos ejecutados con la Comuna del 76yu Ferrocarril.
PROGRAMA DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL VINCULADO AL PROYECTO	Comunidad (general) / Funcionarios / Contratistas	Formular e implementar un plan de capacitaciones al personal vinculado al Aeropuerto, empresas aeronáuticas y tenedores de espacio público.
GESTIÓN SOCIAL	Comunidad (general)	Control actividades sociales
	Comunidad (general)	Seguimiento a las actividades sociales dirigidas a la Comuna del Ferrocarril.

5.3 Telefónica

El AIM a través de su canal telefónico (6) 3419242 (Pereira) atiende y orienta a los ciudadanos, resuelve dudas e inconvenientes presentados en el cumplimiento de sus obligaciones.

Las oficinas del aeropuerto están disponibles en la dirección Km 4 Vía Cerritos, Pereira, Risaralda, Colombia en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 a 4:00 pm.

Contamos con un grupo de Whatsapp con todos los líderes, ediles y presidentes de la comuna ferrocarril, quienes realizan sus solicitudes por este medio, son informados de todas las actividades que se realizan y se cuenta con interacción permanente y continua con todos, las solicitudes son diligenciadas en un formato normalizado por la Entidad, para dejar registro formal.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El objetivo primordial de esta evaluación es identificar las organizaciones, actores sociales y comunitarios ubicado al interior de los barrios vecinos al Aeropuerto Internacional Matecaña, y así conservar y actualizar la caracterización de nuestros grupos de valor (teléfonos y correos electrónicos) y garantizar el derecho a la participación ciudadana.

Se mantendrá un canal permanente de comunicación y confianza que promueva las relaciones armónicas que propendan con el desarrollo social y comunitario.

El concesionario y la Entidad generan informes trimestrales donde se evidencias los programas y actividades realizadas en la comuna ferrocarril en el que se destacan programas dirigidos a las instituciones educativas, a las madres cabeza de hogar , y a todos los grupos de interés en temas sociales, desde la Dirección Técnica del AIM se realiza seguimiento, verificación y control a la presente Estrategia de Participación Ciudadana y se socializará en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Es importante resaltar que la Entidad tiene inmerso en el Procedimiento y caracterización de la Dirección Técnica, el componente social, lo que permite la Asesoría de Control Interno, definir indicadores de gestión para realizar una evaluación de eficiencia y adicionalmente el mapa de riesgos del proceso incluye el seguimiento al no seguimiento de las solicitudes de la comunidad

ACTUACIÓN	NOMBRE	CARGO O VINCULACIÓN	FIRMA
Elaborado por:	Alejandra Mejia Valencia	Contratista MIPG	
	Ana Isabel Velázquez Cardona	Contratista Gestión Social	
Aprobado Dirección Técnica por:	N/A	N/A	
Aprobado Of. Administrativa y Financiera por:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		Acta 1, sesión 28/01/2026
Revisado Asesoría Jurídica por:	N/A	N/A	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones técnicas y legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			