

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA -AUNAP



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

"Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad"

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CONSOLIDADO 2 semestre 2016-2 Abril A Junio

1. PRESENTACIÓN

La Secretaria General de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP, a través de su oficina de Servicio al Ciudadano, presenta informes consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información PQRS´D, recibidas a través de los diferentes canales de atención a los ciudadanos en el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de septiembre 2016.

2. ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento con lo establecido en la ley 1712 de 2014 ley de transparencia y del Derecho de acceso a la información Pública Nacional y lo dictaminado en el Decreto 105 de 2015 en su artículo 52 “Informe de solicitudes de acceso a información pública” la oficina de atención al ciudadano de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP incluye a partir de dicho informe lo requerido en la normatividad, consolidada de sede central y las direcciones regionales –AUNAP.

3. OBJETIVO

Ser el primer canal de contacto con los ciudadanos, brindar el servicio de atención en condiciones de eficiencia y oportunidad buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos ofreciendo canales de atención de fácil acceso con el único fin de fortalecer los vínculos entidad –ciudadano.

GLOSARIO

Derecho De Petición: Se define como, el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días hábiles a su recepción.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, inconformidad o descontento que formula una persona en relación a la conducta irregular de uno o un grupo de funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelanta la correspondiente

investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

Solicitud de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano y/o usuario a una o varias entidades, con el fin de que se brinde información u orientación relacionada con los servicios y/o productos propios de la entidad.

Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

4. INFORME DE DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio de 2016, se recibieron a nivel nacional un total de 492 derechos de petición reportados a la oficina de atención al ciudadano.

| Atención al Ciudadano | |
|--------------------------|------------|
| PQRS'D | TOTAL |
| Derechos De Petición | 125 |
| Quejas | 1 |
| Reclamos | 0 |
| Solicitud de Información | 343 |
| Denuncias | 23 |
| Sugerencia | 0 |
| TOTAL | 492 |

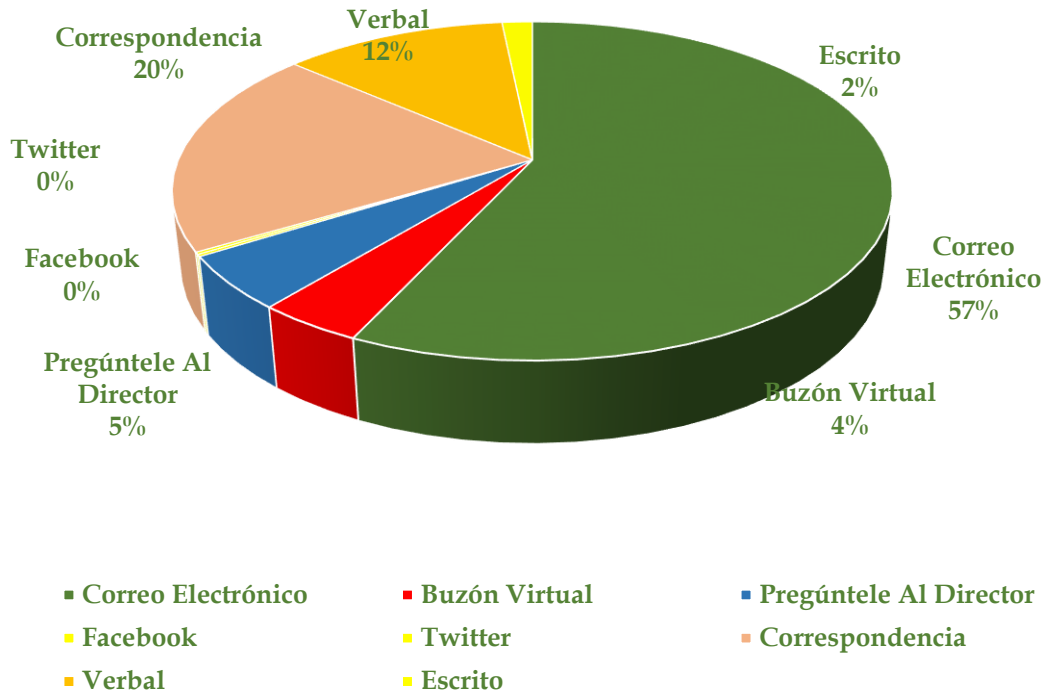


De los 492 derechos de petición ninguno fue trasladado.

Los 492 derechos de petición ingresaron por los siguientes medios de comunicación.

| CANALES RECEPCION | NÚMERO |
|------------------------|------------|
| Correo Electrónico | 280 |
| Buzón Virtual | 20 |
| Pregúntele Al Director | 25 |
| Facebook | 1 |
| Titee | 1 |
| Correspondencia | 98 |
| Verbal | 59 |
| Escrito | 8 |
| Total | 492 |


CANALES DE RECEPCIÓN



REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

Se evidencia que en la gráfica los meses de Abril, Mayo, Junio hubo un incremento a comparación del 1 trimestre.

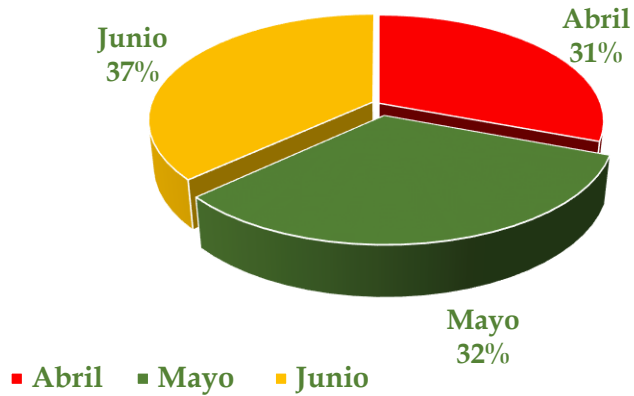
| MES | NÚMERO |
|--------------|------------|
| Enero | 63 |
| Febrero | 88 |
| Marzo | 61 |
| Total | 212 |



| MES | NÚMERO |
|--------------|------------|
| Abril | 151 |
| Mayo | 160 |
| Junio | 181 |
| Total | 492 |

Se puede observar un aumento de un 65% en el 2 trimestre, a comparación del 1 trimestre.

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR MES



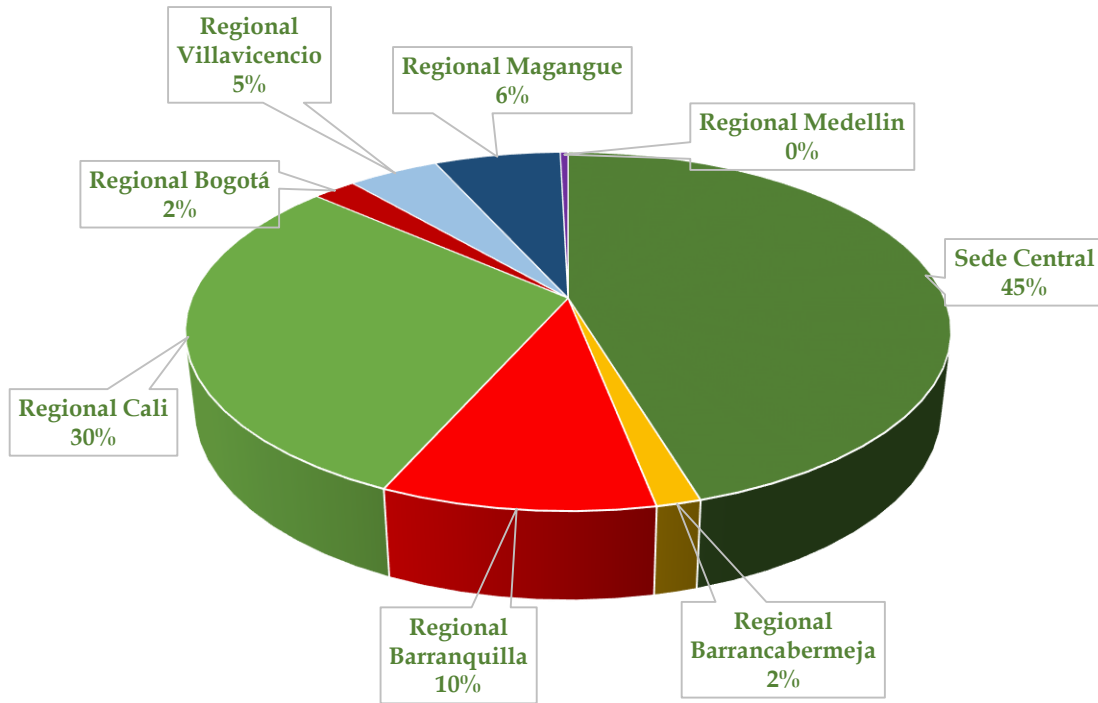
REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS DIRECCIONES REGIONALES

En las direcciones regionales se atendieron:

| REGIONAL | NÚMERO |
|--------------------------|------------|
| Sede Central | 228 |
| Regional Barrancabermeja | 8 |
| Regional Barranquilla | 49 |
| Regional Cali | 150 |
| Regional Bogotá | 11 |
| Regional Villavicencio | 23 |
| Regional Magangue | 32 |
| Regional Medellín | 2 |
| Total | 503 |

La Regional Bogotá atiende 11 derechos de petición que ingresan por el correo de atención al ciudadano.

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN DIRECCIONES REGIONALES



- Sede Central
- Regional Cali
- Regional Magangue
- Regional Barrancabermeja
- Regional Bogotá
- Regional Medellín
- Regional Barranquilla
- Regional Villavicencio

BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Quincenalmente durante el segundo trimestre de 2016, se realizó la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en la calle 40 A No. 13 - 09 en los pisos 6, 14 de la entidad y no se encontró ninguna sugerencia.

SOLICITUD DE DOCUMENTOS: No se presentaron solicitudes de documentos en el 2 trimestre 2016.

Aprobó: José Duarte Carreño - Secretario General

Revisó: Alexandra Lopez Rodríguez -Planeación

Proyectó: Sandra Daniela Simbaqueva -Atención Al Ciudadano 2 Trimestre 2016