

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA –AUNAP



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”
INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO
III TRIMESTRE 2018
JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
ATENCION AL CIUDADANO	3
OBJETIVO.....	3
GLOSARIO.....	3
Derecho De Petición:.....	3
Queja:.....	3
Reclamo:.....	4
Denuncia:	4
Solicitud de Información:	4
Consulta:	4
INFORME DE REQUERIMIENTOS	4
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES.....	5
CANALES DE COMUNICACIÓN.....	6
CLASIFICACION DE PQRD's EN LAS DIFERENTES AREAS.....	7
REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES	8
MOTIVOS FRECUENTES DE REQUERIMIENTOS	9
TIPO DE PERSONA	10
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO.....	11
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	12
Resultados de encuestas regionales	13
Resultados de encuestas vía correo electrónico y presencial nivel central.....	13
BUZON DE SUGERENCIAS.....	14

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 03 de Julio de 2018 y 28 de Septiembre de 2018.

ATENCION 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.

OBJETIVO

Ser el primer canal de contacto con los ciudadanos, y 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.

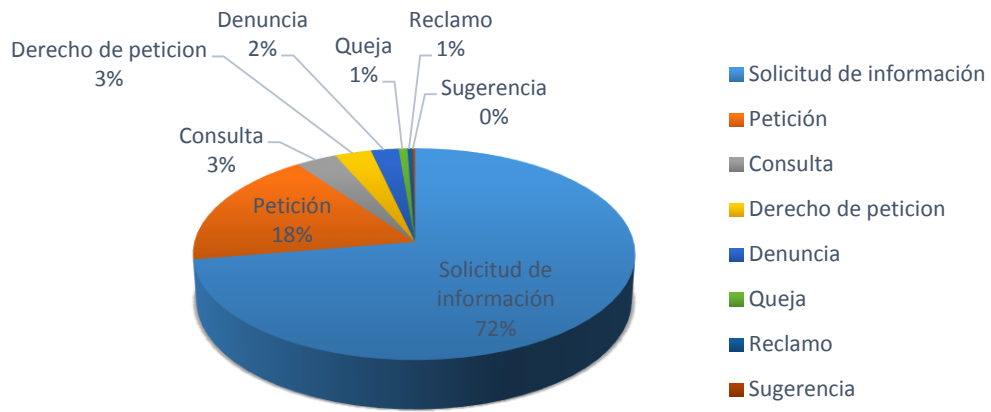
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el período comprendido entre el 03 de Julio de 2018 y 28 de Septiembre de 2018, se recibieron 977 requerimientos los cuales se clasifican en tipo de PQRDS, cantidad total de requerimientos y porcentaje de participación:

TIPO PQRD's	TOTAL	% PART.
Solicitud de información	707	72,36%
Petición	173	17,71%
Consulta	33	3,38%
Derecho de petición	29	2,97%
Denuncia	22	2,25%
Queja	7	0,72%
Reclamo	4	0,41%
Sugerencia	2	0,20%
Total general	977	100,00%

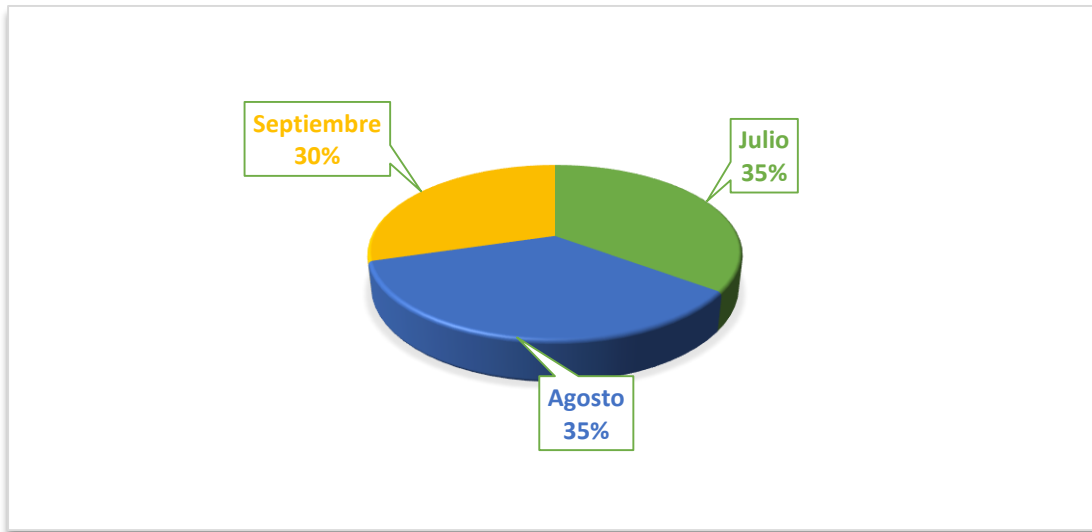
PQRDS RECIBIDAS III TRIMESTRE 2018



REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la siguiente tabla se evidencia el total de requerimientos atendidos por mes a nivel Nacional en el Tercer Trimestre 2018.

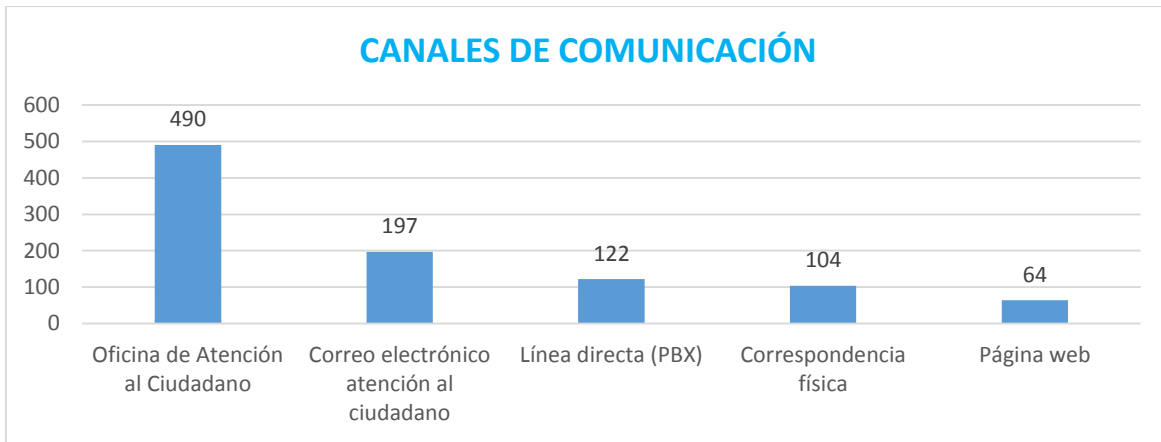
MES	CANTIDAD
JULIO	343
AGOSTO	345
SEPTIEMBRE	289
TOTAL	977



CANALES DE COMUNICACIÓN

En la siguiente tabla se muestran los canales de atención por los cuales fueron atendidos los diferentes requerimientos en el transcurso del Tercer Trimestre del año 2018.

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Oficina de Atención al Ciudadano	490
Correo electrónico atención al ciudadano	197
Línea directa (PBX)	122
Correspondencia física	104
Página web	64
Total general	977



CLASIFICACION DE PQRD's EN LAS DIFERENTES AREAS

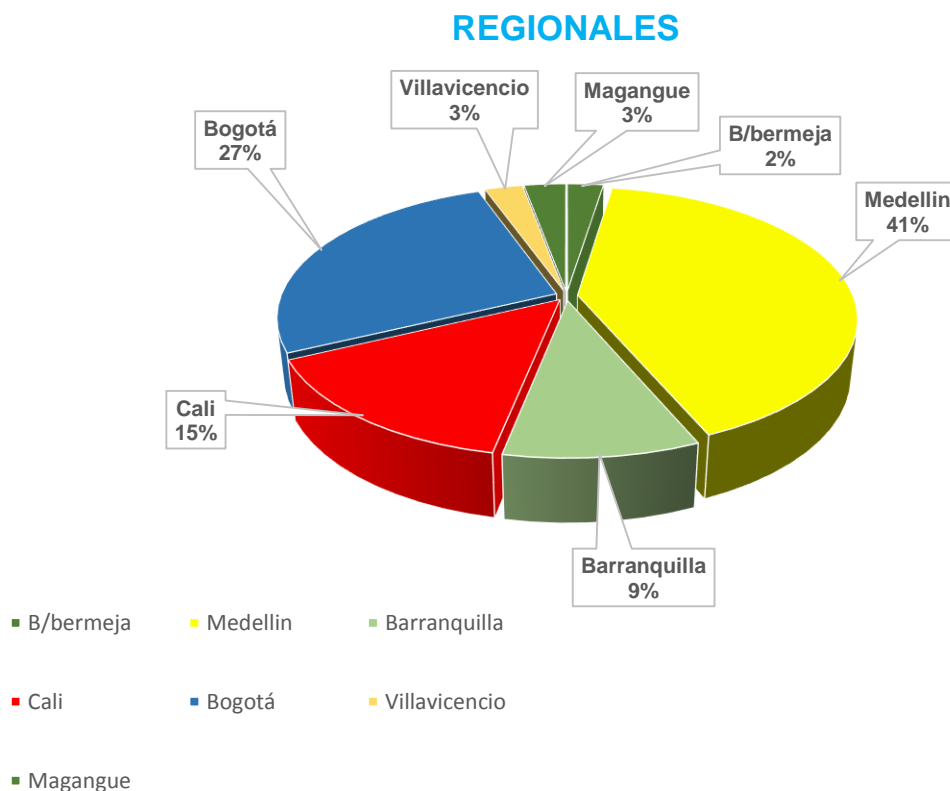
El siguiente cuadro indica la cantidad de requerimientos atendidos en las áreas de la entidad a nivel central con su respectivo porcentaje de participación en cada una de ellas.

ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO	71	33,65%
SECRETARÍA GENERAL	52	24,64%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	45	21,33%
COORDINACIÓN TALENTO HUMANO	22	10,43%
OFICINA - OGCI	8	3,79%
DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	5	2,37%
COORDINACIÓN FINANCIERA	5	2,37%
PLANEACIÓN	2	0,95%
GRUPO DE CONTRATACIÓN	1	0,47%
Total general	211	100,00%

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES

En siguiente cuadro indica la cantidad de requerimientos atendidos en las diferentes regionales:

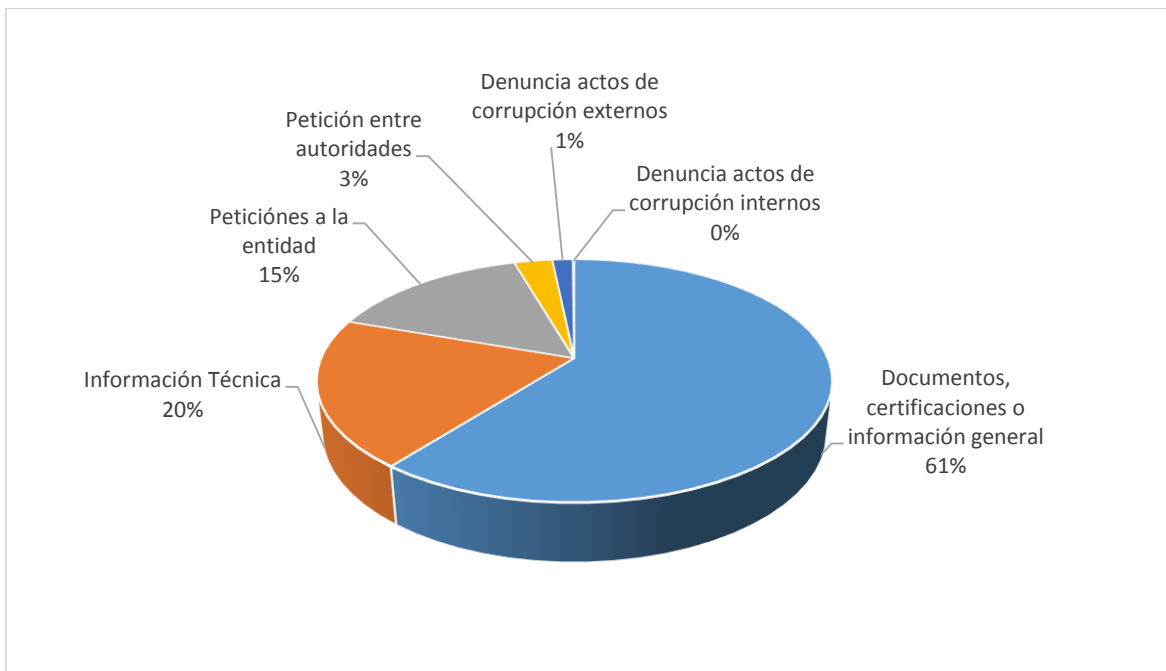
REGIONALES	TOTAL	%PART.
REGIONAL MEDELLÍN	315	41,12%
REGIONAL BOGOTÁ	204	26,63%
REGIONAL CALI	113	14,75%
REGIONAL BARRANQUILLA	73	9,53%
REGIONAL MAGANGUE	22	2,87%
REGIONAL VILLAVICENCIO	20	2,61%
REGIONAL B/BERMEJA	19	2,48%
Total general	766	100,00%



MOTIVOS FRECUENTES DE REQUERIMIENTOS

La siguiente tabla indica los motivos más frecuentes en los requerimientos allegados a la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

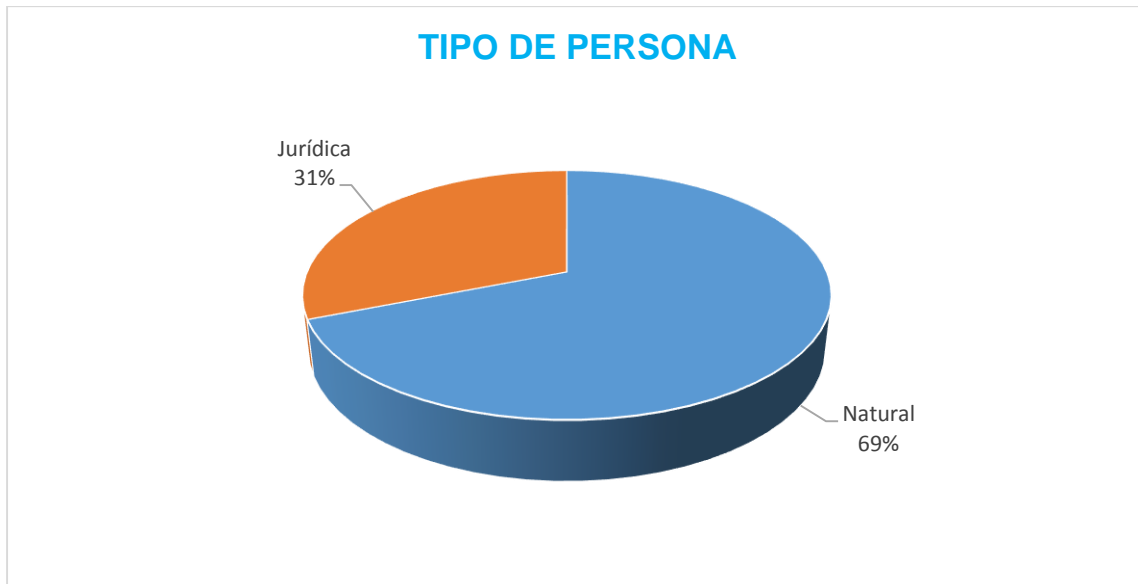
MOTIVO PQRD's	TOTAL	%PART.
Documentos, certificaciones o información general	592	60,59%
Información Técnica	193	19,75%
Peticiones a la entidad	148	15,15%
Petición entre autoridades	28	2,87%
Denuncia actos de corrupción externos	15	1,54%
Denuncia actos de corrupción internos	1	0,10%
Total general	977	100,00%



TIPO DE PERSONA

El siguiente cuadro indica el tipo de persona que con mayor frecuencia realiza requerimientos a la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca con su respectivo porcentaje de participación:

TIPO PERSONA	TOTAL	%PART.
Natural	674	68,99%
Jurídica	303	31,01%
Total general	977	100,00%



PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO

El siguiente cuadro indica el nivel de cumplimiento referente a tiempos de respuesta en requerimientos con base a días hábiles establecidos por ley (Artículo 14 Ley 1755 de 2015) a nivel general, regionales y cede central.

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO (PQRD's)	Promedio de % DE CUMP.
Solicitud de información	696	99%
Petición	155	98%
Consulta	31	100%
Derecho de petición	20	95%
Denuncia	18	100%
Queja	7	93%
Reclamo	3	100%
Sugerencia	2	100%
Total general	932	99%

Nota: En el anterior cuadro se evidencian 932 solicitudes, las 45 solicitudes restantes para el total de 977 son PQRDS que hasta la fecha de corte (17- Octubre-2018) todavía se encuentran en términos de respuesta, en general a nivel Nacional contamos con un promedio del 99 % de cumplimiento en cuanto a PQRDS sosteniendo el indicador con el segundo trimestre.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca AUNAP, presenta informe consolidado de encuestas realizadas a los ciudadanos que se acercan a las diferentes oficinas regionales y sede central en busca de información sobre los diferentes temas y procesos competentes de la entidad en el periodo comprendido entre el 03 de Julio de 2018 y 28 de Septiembre de 2018. La encuesta se basa en la siguiente información:

 AUNAP AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA GOBIERNO DE COLOMBIA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Fecha: Septiembre 21 de 2017 Página: 12 de 14
---	--------------------------	--

Nombre: _____ **Teléfono:** _____
Correo electrónico: _____ **Fecha:** _____

1- ¿Cómo califica nuestro servicio?

A- Bueno B- Regular C- Malo

2- ¿La respuesta soluciono su requerimiento?

A- Si B- No C- Parcialmente

3- ¿Cómo fue su experiencia en la entidad?

A- Bueno B- Regular C- Malo

Observaciones: _____

Resultados de encuestas regionales

REGIONALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS	RESULTADO								
		Pregunta 1			Pregunta 2			Pregunta 3		
		A	B	C	A	B	C	A	B	C
Regional Villavicencio	93	93	0	0	93	0	0	93	0	0
Regional B/bermeja	70	69	0	1	68	0	2	69	0	1
Regional Magangué	39	35	4	0	27	5	7	34	5	0
Regional Medellín	202	202	0	0	202	0	0	202	0	0
Regional Bogotá	32	32	0	0	32	0	0	32	0	0
Regional Cali	113	113	0	0	113	0	0	113	0	0
Regional Barranquilla	114	113	1	0	107	2	5	112	2	0
TOTAL	663	658	4	1	642	7	14	657	5	1

Resultados de encuestas vía correo electrónico y presencial nivel central

AREAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS	RESULTADO								
		Pregunta 1			Pregunta 2			Pregunta 3		
		A	B	C	A	B	C	A	B	C
Atención al ciudadano	10	10	0	0	9	1	0	10	0	0
Administración y Fomento	11	11	0	0	11	0	0	11	0	0
Talento Humano	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Coordinación Financiera	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
TOTAL	23	23	0	0	22	1	0	23	0	0

BUZON DE SUGERENCIAS

Quincenalmente durante el Tercer Trimestre de 2018, se realizó la apertura de buzones de sugerencias en todas las regionales y nivel Central de la entidad sin encontrar alguna sugerencia.

Elaboro: Original firmado en la oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces	Aprobó: Original firmado en la oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces
Camilo Andrés Echeverri Morales Atención al Ciudadano 17 - 10 - 2018	José Duarte Carreño Secretario General 17- 10 - 2018