

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA –AUNAP



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

INFORME DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE LOS CANALES DE
COMUNICACIÓN Y LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



El campo
es de todos

Minagricultura

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40AN° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500

Bogotá, D.C., - Colombia

Contenido

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
ATENCION AL CIUDADANO	3
OBJETIVO	3
GLOSARIO.....	3
Queja:.....	4
Reclamo.....	4
Denuncia:.....	4
Solicitud de Información.....	4
Consulta: Es.....	4
Canales de Comunicación	4
Accesibilidad a Servicios.....	6
Respuestas Aunap	8
Canal de información mas utilizado	9

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40AN° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500

Bogotá, D.C., - Colombia

PRESENTACIÓN

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP en cabeza de la Secretaría General, a través de su oficina de Servicio al Ciudadano, presenta informe consolidado de la aplicación de encuesta sobre los canales de comunicación y servicios frente al ciudadano, aplicadas entre el 30 de abril hasta el 8 de Mayo 2020

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” y en consonancia a los dictámenes de la Ley 1755 de 2015, 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.

OBJETIVO

Realizar medición de la percepción que tienen los usuarios sobre los canales de atención y el manejo a los tramites que se está prestando durante este aislamiento preventivo, lo anterior aplicado mediante encuesta en las redes sociales.

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 por regla general deberá resolverse

dentro de los 15 días hábiles a su recepción



El campo
es de todos

Minagricultura

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40AN° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500

Bogotá, D.C., - Colombia

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 o del sector.

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, sin efectos jurídicos que comprometan a la entidad.

Canales de Comunicación

Desde el momento en que el señor Presidente de la Republica Decreto el aislamiento preventivo, la entidad acato dicha orden y se procedió a aplicar las medidas necesarias para la atención a nuestros diferentes usuarios. Conforme lo anterior la entidad deshabilito momentáneamente, el canal telefónico y presencial para cumplir con los protocolos de aislamiento y mediante la circular 10 y 11 emitida por la Aunap, se dispuso que los tramites concernientes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias, se efectuara mediante el correo electrónico atencionalciudadano@aunap.gov.co y el formulario de la página web, esto con el fin de seguir cumpliendo con el derecho fundamental que tiene todo ciudadano a presentar peticiones respetuosas. La presente encuesta fue respondida por 20 personas y los resultados fueron los siguientes:

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@aunap.gov.co
Calle 40AN° 13-09Pisos6, 14y15Edificio UGI- Teléfonos(57 1) 3770500

Bogotá, D.C., - Colombia

1- ¿Ha utilizado los canales de comunicación dispuestos por la Aunap, para interponer sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, siendo estos la pagina www.aunap.gov.co y el correo electrónico atencionalciudadano@ aunap.gov.co?

TOTAL	
SI	11
NO	9
Total general	20



Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40AN° 13-09Pisos6, 14y 15Edificio UGI- Teléfonos (57 1) 3770500

Bogotá, D.C., - Colombia

Accesibilidad a Servicios

Como se mencionaba en el punto anterior, se dispuso los medios virtuales para la accesibilidad de nuestros usuarios, los cuales manifestaron al parecer y enfocado en los comentarios que se anexan posterior a la gráfica, no entendieron la pregunta ¿Como le ha parecido la accesibilidad a los servicios del área de Atención al ciudadano, de la Aunap en este aislamiento preventivo? los resultados fueron negativos, ya que el 40% de las personas que diligenciaron la encuesta dice que les parece mala, el 27 % dice que regular y un 33% respondieron que es buena. Y lo resultados fueron

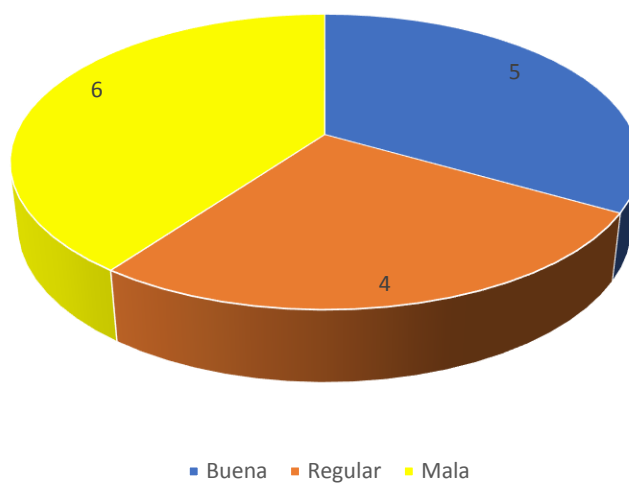
Como le ha parecido la accesibilidad a los servicios del área de Atención al ciudadano, de la Aunap en este aislamiento preventivo	TOTAL
Buena	5
Regular	4
Mala	6
Total general	15

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40AN° 13-09Pisos6, 14y 15Edificio UGI- Teléfonos (57 1) 3770500

Bogotá, D.C., - Colombia

Accesibilidad



Los usuarios manifestaron los siguientes motivos del porqué de su inconformidad según la pregunta anterior:

- Como entidad encargada de la acuicultura y pesca artesanal de Colombia, han dejado al gremio pesquero en estos momentos difíciles muy abandonados.
- Porque no se ha preocupado por el pescador no habido ninguna ayuda por parte de la aunap y que venimos de la veda del camarón
- Con todo y cuarentena siempre han estado prestos y atentos a cualquier inquietud de los usuarios
- No hay respuesta por parte de la aunap
- Como autoridad de acuicultura y pesca de Colombia han dejado al pescador artesanal abandonado en estos momentos difíciles.
- Se da las inquietudes y no hay soluciones
- No es eficiente
- No hemos visto un accionar de la entidad orientado a mitigar la problemática de los pescadores quienes en gran proporción no han recibido alivios del estado
- Violan lo términos de ley
- Son respuestas evasivas

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

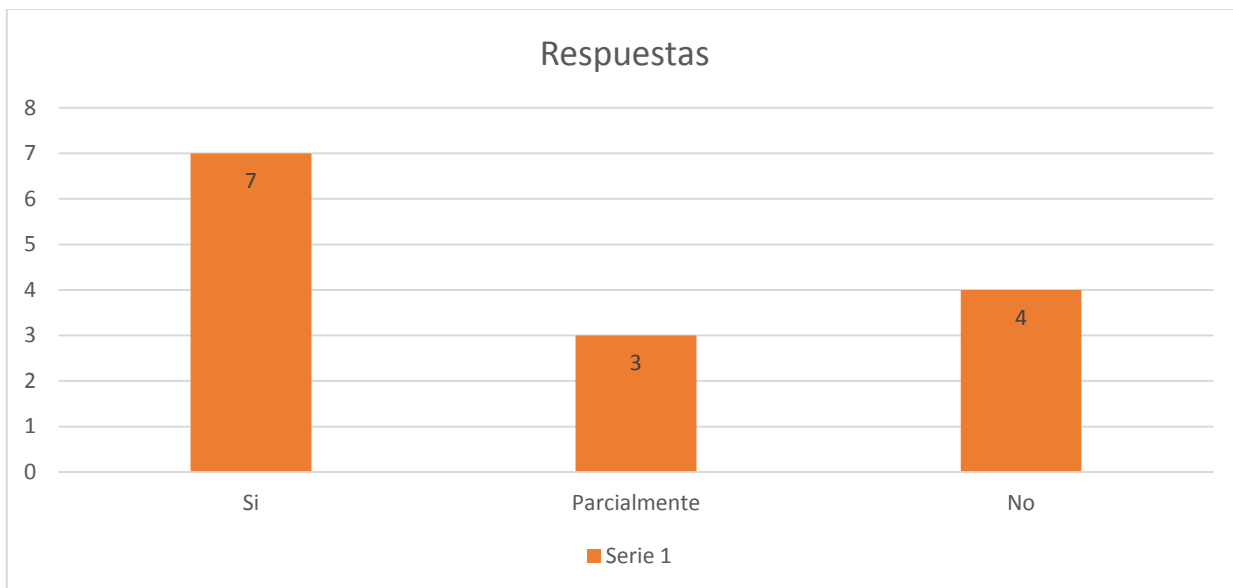
Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@aunap.gov.co
Calle 40AN° 13-09Pisos6, 14y15EdificioUGI- Teléfonos(571)3770500

Bogotá, D.C., - Colombia

Respuestas Aunap

En cuanto a este punto se buscaba saber si la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes áreas de la entidad, son claras, concisas y de fondo, a lo cual los ciudadanos respondieron de la siguiente manera: el 29% nos dice que no cumplimos con unas respuestas en formas completa, el 21% dice que parcialmente y el 50% dice que si, a lo cual exhorta a los jefes de las diferentes áreas, revisar o tener un mejor control de las respuestas a las diferentes PQRSD emitidas y la utilización del formato de oficio cada ves que se vaya a dar una respuesta.

¿La respuesta emitida por la Aunap, atendió de forma completa su respuesta?	TOTAL
Si	7
Parcialmente	3
No	4
Total general	14



Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40AN° 13-09Pisos6, 14y 15Edificio UGI- Teléfonos (57 1) 3770500

Bogotá, D.C., - Colombia

¿Por qué?

- Tengo entendido que la Aunap en sus lineamientos no dan para ayudas alimentarias, pero señores hay que hacer excepciones por el aislamiento preventivo. Gracias.
- No hemos tenido respuesta por
- Son muy puntuales
- No hay respuesta
- Muchas inquietudes, y no hay soluciones en el momento.
- Porque la Aunap en sus lineamientos no colabora con el kits alimentario, para el gremio pesquero que está pasando una situación difícil en estos momentos.
- El año pasado presentamos dos proyectos para mejorar las condiciones productivas y de comercialización, y nos dijeron todo el año que nos iban a portar y al final ninguna respuesta...
- No contesta de fondo
- Dijo simplemente que no tenía capacidad

Canal de información mas utilizado

Los usuarios afirman que todos los medios de la Aunap son utilizados, unos menos que otros, siendo el más utilizado las redes sociales, mostrando el buen trabajo que se realiza desde el área de atención al ciudadano y comunicaciones, en segundo lugar las oficinas presenciales, donde nuestros funcionarios y contratistas ayudan y asesoran a los usuarios y termina con un pequeño porcentaje la pagina web y el correo electrónico, a lo cual se debe exhortar al área de la OGCI, y en colaboración con las diferentes áreas de la entidad, para mejorar el contenido y estructura de la pagina web, para que nuestros diferentes usuarios empiecen a utilizar más este medio.

¿Antes del aislamiento preventivo
cuál era el canal de comunicación

TOTAL

por el cual accedía a los servicios o a la información que suministra la Aunap?	
Pagina Web	2
Correo electrónico	2
Redes sociales	10
Oficinas Presenciales	6
Total general	20

