
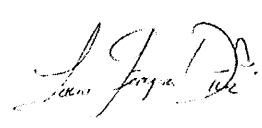
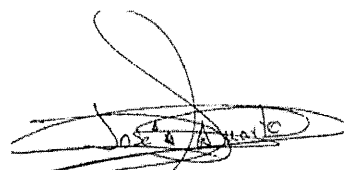



CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
2	Febrero 21 de 2018	Se elaboró Estrategia de Atención Ciudadano 2018, ya que todos los años se debe elaborar una nueva estrategia

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 <b>Camilo Echeverry</b> Contratista Oficina de Atención al Ciudadano   <b>Laura Góngora Díaz</b> Contratista Planeación	 <b>José Duarte Carreño</b> Secretario General	 <b>José Duarte Carreño</b> Secretario General

## ESTRATEGIA DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA – AUNAP

1. Introducción .....	3
2. Aspectos normativos .....	3
3. Objetivos generales.....	4
4. Objetivos específicos .....	4
5. Alcance.....	5
6. Acción integral y articulada .....	5
7. Descripción de las Estrategias desde el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la AUNAP.....	6
7.1. Capítulo I: Lineamientos en la atención al ciudadano. ....	6
7.1.1. Actualización y publicación de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano. ....	6
7.1.2. Actualización y publicación del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano. ....	6
7.2. Capítulo II: Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. ....	7
7.2.1. Construcción e implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites (anualmente antes del 31 de enero) con el fin de hacer seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos.....	7
7.2.2. Elaboración trimestral de informes PQRSD's, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.....	7
7.3. Capítulo III: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. ....	7
7.3.1. Construcción e implementación de la Política de Protección de Datos Personales .....	8
7.3.2. Publicación anual actualizada de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía. 8	8
7.3.3. Elaboración de encuestas para las mediciones de percepción y satisfacción de los ciudadanos, respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y servicio recibido.....	8
7.4. Capítulo IV: Fortalecimiento de los canales de atención. ....	8
7.4.1. Implementación de protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales, para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano a nivel Nacional.....	8
7.4.2. Realización y divulgación de campañas para la visibilización de los servicios de Atención al Ciudadano con los que cuenta la entidad.....	8

## 1. Introducción

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca como ejecutor de la política acuícola y pesquera dentro del territorio nacional, propende por un desarrollo productivo y progreso social del país, por tanto para desarrollar integralmente nuestra misión, la AUNAP y dentro de la política de buen gobierno, ha propiciado mecanismos de participación ciudadana fundamentales para lograr cumplir con nuestros objetivos a través de la Estrategia de Atención y Servicio al ciudadano, propiciamos el ejercicio de la participación de los ciudadanos en escenarios de interacción con los canales que ofrece la entidad, generamos buenas prácticas administrativas.

La AUNAP ha diseñado una estrategia integral de atención y servicio para la ciudadanía, donde se propician condiciones de confianza y transparencia, que buscan hacer visible el ejercicio de la labor institucional y de nuestros servidores. Esta estrategia resulta de los subcomponentes del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, que resultan de productos, indicadores, mecanismos y estrategias encaminados a la mejora continua de los procesos de la AUNAP.

La estrategia se encuentra dividida, en dos primeros capítulos que son lineamientos de atención: 1) al ciudadano y 2) las peticiones, quejas, reclamos, denuncias por actos de corrupción. Reúne la ruta a seguir para el fortalecimiento y mejora de los servicios ofrecidos, así mismo facilita la interacción con los ciudadanos para que pueda resultar un impacto positivo.

Tercer capítulo, son los mecanismos que nos permitirán mejorar la atención al ciudadano y el cuarto capítulo trata de los elementos para el fortalecimiento de los canales que ofrece la AUNAP en la atención.

## 2. Aspectos normativos

En cumplimiento con la legislación vigente en el tema de servicio y atención al ciudadano, desde de la Constitución de 1991 en la que se establecen los mecanismos de participación ciudadana, la consecución de la Ley 962 de 2005 artículo 9, la Ley 1474 de 2011 y el CONPES 3785 de 2013

"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", se despliegan lineamientos para desarrollar estrategias que busquen incrementar la confianza en el Estado por parte de los ciudadanos y mejorar una relación entre estos.

### 3. Objetivos generales

Definir una estrategia integral de atención al ciudadano, así mismo la apuesta de la AUNAP en lucha contra la corrupción a través de este documento es reunir los lineamientos, mecanismos y estrategias para la atención integral al ciudadano, lo que facilita un control social para ambas partes, buscando el cumplimiento de los objetivos aquí plasmados.

Se establecerá un cronograma para la divulgación donde se constituyan dinámicas con socializaciones participativas, grupales u otras, donde se comuniquen de forma asertiva y directa, los lineamientos y mecanismos de esta estrategia a nivel nacional.

### 4. Objetivos específicos

- I. Adoptar estrategias a través de los lineamientos y mecanismos propuestos en este documento, para seguir las actividades que de allí se despliegan para una óptima atención al ciudadano.
- II. Garantizar la comunicación entre el ciudadano y los servidores públicos a través de los procedimientos estandarizados y establecidos por la AUNAP para que los servicios prestados sean satisfactorios.
- III. Propiciar a través de una atención oportuna al ciudadano el buen servicio, compromiso, transparencia y responsabilidad, que son nuestros valores, generando valor público y confianza entre la AUNAP y los ciudadanos.
- IV. Orientar a la Entidad de acuerdo con las necesidades que brinden los ciudadanos, para asignar roles, compromisos y responsabilidades, fomentando la participación ciudadana y control social.
- V. Finalmente avanzar en el fortalecimiento de los servicios que ofrece la AUNAP a los ciudadanos para lograr cambios significativos y resultados positivos.

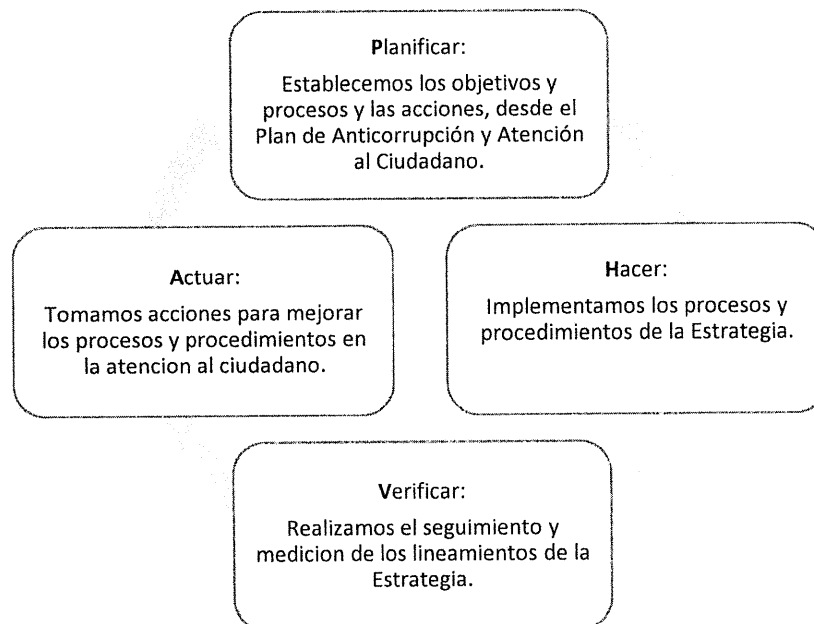
## 5. Alcance

La influencia de la adopción de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano acogido por la AUNAP llega a toda la entidad, desde el Director General, funcionarios, contratistas, colaboradores y pasantes, quienes se comprometen a cumplir con efectividad los lineamientos establecidos

## 6. Acción integral y articulada

Sirve como un insumo para el manual de atención y servicio al ciudadano y protocolos de atención de manera que responda a las necesidades que se pueden generar desde la Oficina de Atención al Ciudadano de la AUNAP. Con la implementación de esta estrategia se contribuye con el proceso de los principios de transparencia y eficacia.

La estrategia de mejora continua en los procesos de Atención y Servicio de atención al Ciudadano, se fundamenta en cuatro pasos basados en el ciclo de PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Con el propósito de asegurar la calidad en las actividad de atención y servicio al ciudadano, lo que implica llevar a cabo una debida planificación, control y mejora de los procesos, que permite identificar las características referentes a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.



**Figura 1. Realización propia**

## 7. Descripción de las Estrategias desde el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la AUNAP

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano determina los lineamientos y mecanismos con los cuales la AUNAP desarrolla la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano, pues en ellas contiene los parámetros y elementos necesarios que permita brindar un servicio oportuno y eficiente, así mismo adoptar mejoras dentro de ciclo de atención.

Los lineamientos es la dirección que conduce a un óptimo servicio al ciudadano, que se describen a continuación:

### 7.1. Capítulo I: Lineamientos en la atención al ciudadano.

Dentro del Manual de Funciones de la AUNAP, Resolución 001036 se establecen que la Secretaría General debe a través de Atención al ciudadano, suministrar información general a los usuarios internos y externos respecto de sus peticiones relacionadas con temas y políticos relacionados con la pesca y la acuicultura, así como la organización y funcionamiento de la Entidad.

Por medio de la Estrategia y el Manual, se integran políticas de atención y buen servicio, a través de las siguientes acciones:

- 7.1.1. Actualización y publicación de la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano.
- 7.1.2. Actualización y publicación del Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

No ACTIVIDAD	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	EVIDENCIA / INDICADOR		RESPONSABLE	MES	
							MAR	ABR
24	Adaptar las actividades que de allí se despliegan para una óptima atención a la ciudadanía, a través de los lineamientos y mecanismos propuestos	1	Elaborar y publicar la estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano.	Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano	Elaborar y publicar	Atención al Ciudadano		
27	Integrar las políticas de atención y buen servicio.	1	Actualizar el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.	Manual de Atención y Servicio al Ciudadano	Actualizar e implementar	Atención al Ciudadano		

## 7.2. Capítulo II: Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Las PQRSD's (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias por actos de corrupción) son una herramienta de comunicación entre la Entidad y los ciudadanos, la cual nos permite conocer las diferentes manifestaciones que tienen los ciudadanos sobre la entidad o los servidores públicos, para tomar diferentes acciones y fortalecer el servicio. Así mismo tenemos un mayor control y seguimiento, permitiendo generar informes e indicadores, facilitando los procesos.

- 7.2.1. Construcción e implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites (anualmente antes del 31 de enero) con el fin de hacer seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos.
- 7.2.2. Elaboración trimestral de informes PQRSD's, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

No ACTIVIDAD	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	EVIDENCIA / INDICADOR		RESPONSABLE	MES	
							MAR	ABR
24	Adoptar las actividades que de allí se despliegan para una óptima atención a la ciudadanía, a través de los lineamientos y mecanismos	1	Elaborar y publicar la estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano.	Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano	Elaborar y publicar	Atención al Ciudadano		
25	Identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	4	Elaborar periódicamente informes de PQRSD	Informes de PQRSD	Elaborar y publicar	Atención al Ciudadano		

## 7.3. Capítulo III: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El conjunto de elementos necesarios para medir la calidad y accesibilidad de los distintos servicios que presta la Entidad con la implementación de la encuesta a la ciudadanía y el desarrollo de la Política de Protección de Datos.

- 7.3.1. Construcción e implementación de la Política de Protección de Datos Personales
- 7.3.2. Publicación anual actualizada de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.
- 7.3.3. Elaboración de encuestas para las mediciones de percepción y satisfacción de los ciudadanos, respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y servicio recibido.

No ACTIVIDAD	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	EVIDENCIA / INDICADOR		RESPONSABLE	MES	
							MAY	JUN
26	Visibilizar el ejercicio de la labor institucional y de nuestros servidores, para el fortalecimiento y mejora de los servicios ofrecidos	2	Construir e implementar la política de protección de datos personales y carta de trato digno.	Política de Protección de Datos Personales y Carta de Trato Digno	Publicar e implementar	Atención al Ciudadano		
28	Medir la calidad y accesibilidad de los distintos servicios que presta la Entidad	2	Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y servicio recibido.	Medición de percepción	Elaborar	Atención al Ciudadano		

#### 7.4. Capítulo IV: Fortalecimiento de los canales de atención.

Este componente genera dos estrategias para mejora de la prestación de los servicios, optimizando los canales de atención:

- 7.4.1. Implementación de protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales, para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano a nivel Nacional
- 7.4.2. Realización y divulgación de campañas para la visibilización de los servicios de Atención al Ciudadano con los que cuenta la entidad.

No ACTIVIDAD	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD	EVIDENCIA / INDICADOR		RESPONSABLE	MES	
							MAR	
22	Garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	1	Implementar protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales	Protocolo de servicios	Actualizar e implementar	Atención al Ciudadano		
23	Difundir a los servidores y ciudadanos de los diferentes servicios que presta la entidad	1	Realizar campaña de divulgación de los Servicios de Atención al Ciudadano con los que cuenta la entidad.	Campaña de divulgación y visibilización	Elaborar e implementar	Atención al Ciudadano / Comunicaciones		