

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Febrero 21 de 2018	Primera Versión del Documento
2	Junio 6 de 2019	Segunda Versión del Documento

ACTUALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Camilo Soler Contratista de Atención al Ciudadano	 Daniel Ariza Heredia Secretario General  Laura Góngora Díaz Contratista de Planeación Revisión Sistema de Gestión de Calidad	 Nicolás del Castillo Piedrahita Director General

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera **Copia no Controlada**. La versión vigente está publicada en la intranet de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

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

Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Aspectos normativos.....	3
3.	Objetivos generales.....	3
4.	Objetivos específicos.....	4
5.	Alcance.....	4
6.	Acción integral y articulada.....	4
7.	Descripción de las Estrategias desde el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la AUNAP.....	5
7.1.	Capítulo I: Lineamientos en la atención al ciudadano.	5
7.1.1.	Realizar e implementar el Protocolo de Servicio al Ciudadano.....	6
7.1.2.	Realizar acciones de Divulgación y Visibilización en Ferias de Servicio.....	6
7.1.3.	Implementar esta estrategia y realizar su publicación.....	6
7.1.4.	Realizar política de Protección de Datos personales y carta de trato digno publicada e implementada.....	6
7.2.	Capítulo II: Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	6
7.2.1.	Elaboración trimestral de informes PQRSD's, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.....	6
7.3.	Capítulo III: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Fortalecimiento de los canales de atención.....	7
7.3.1.	Construcción e implementación de la Política de Protección de Datos Personales.....	7
7.3.2.	Publicación anual actualizada de la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía.....	7
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.....	7
7.3.4.	Realización y divulgación de campañas para la Visibilización de los servicios de Atención al Ciudadano con los que cuenta la entidad.....	7
7.3.5.	Realizar foros virtuales como espacios de interacción con las ciudades y de más grupos de interés.....	7
7.3.6.	Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.....	7

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera **Copia no Controlada**. La versión vigente está publicada en la intranet de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

 AUNAP <small>AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA</small>	ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: MN-AT-002
		Versión: 2
		Fecha: Junio 6 de 2019 Página 3 de 7

1. Introducción

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca –AUNAP, 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 encaminadas 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 desarrollan 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.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera **Copia no Controlada**. La versión vigente está publicada en la intranet de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

	ESTRATEGIA DE ATENCION AL CIUDADANO	Código: MN-AT-002
		Versión: 2
		Fecha: Junio 6 de 2019 Página 4 de 7

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 (Servicio) 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, quienes se comprometen a cumplir con efectividad los lineamientos establecidos, las políticas implementadas por Gobierno Nacional en la órbita de lo demandando por la Constitución y la Ley.

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.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera **Copia no Controlada**. La versión vigente está publicada en la intranet de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

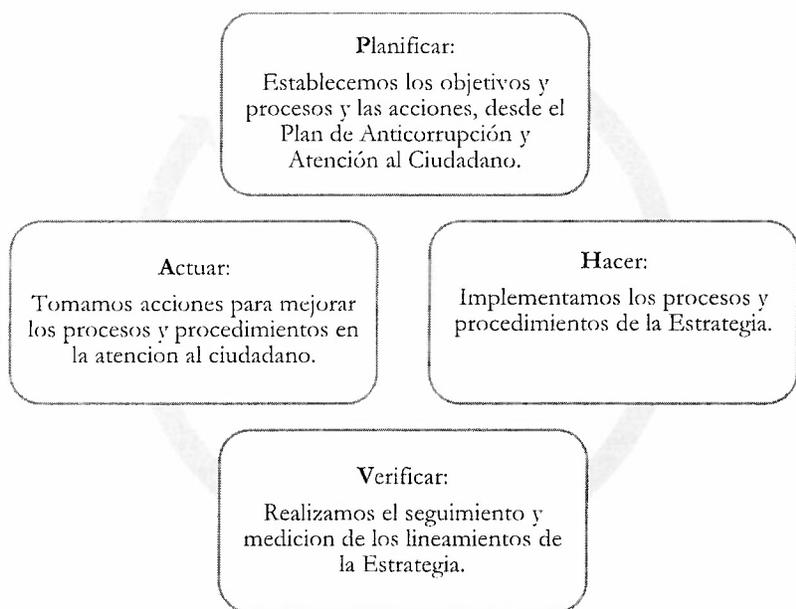


Figura 1. Realización propia

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. Realizar e implementar el Protocolo de Servicio al Ciudadano.
- 7.1.2. Realizar acciones de Divulgación y Visibilización en Ferias de Servicio.
- 7.1.3. Implementar esta estrategia y realizar su publicación.
- 7.1.4. Realizar política de Protección de Datos personales y carta de trato digno publicada e implementada.
- 7.1.5. Carta de Trato Digno Establecida.
- 7.1.6. Documento Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

27	Actualizar el protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo de servicios implementado	1	Documento Protocolo de Servicio	Atención al ciudadano
28	Realizar promoción y visibilización de los servicios de atención al ciudadano.	Acciones de divulgación y visibilización realizada Ferias de Servicio.	1	Documentos, publicaciones redes sociales, pagina web, recurso humano,	Atención al ciudadano Comunicaciones
29	Actualizar la Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano y publicara pagina WEB	Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano elaborada y Publicada	1	Documento Estrategia de Atención y Servicio al Ciudadano publicada	Atención al ciudadano
31	Modificar e implementar la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales y carta de trato digno publicadas e implementadas	1	Documento de Política Carta de Trato digno Página Web	Atención al ciudadano
32	Actualizar la carta de trato digno y publicara pagina WEB y en Bogotá y en Regionales	Carta de Trato Digno publicada en pagina WEB, sede central y Regionales	1	Carta de Trato Digno establecida	Atención al ciudadano
33	Actualizar el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano	Manual de Atención y Servicio al Ciudadano actualizado e implementado	1	Documento Manual de Atención y Servicio al Ciudadano	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.

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.

- 7.2.1. Elaboración trimestral de informes PQRSD's, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- 7.2.3 Realizar caracterización de los grupos de valor.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera **Copia no Controlada**. La versión vigente está publicada en la intranet de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

TIPO	ID. ACT	ACTIVIDAD	ID. IND	NOMBRE	CATEGORÍA	MAGNITUD PROGRAMADA	UNIDAD DE MEDIDA
ATENCIÓN AL CIUDADANO	28	Realizar encuesta de satisfacción de usuarios de la entidad	28.1	Encuestas de satisfacción de usuario de la entidad	Eficacia	2	Encuesta
ATENCIÓN AL CIUDADANO	29	Atender oportunamente las PQRD's de la entidad	29.1	Promedio de cumplimiento de atención a PQRD's	Eficacia	100%	Informe seguimiento PQRD's
ATENCIÓN AL CIUDADANO	30	Ejecutar las actividades de la estrategia de Servicio al Ciudadano.	30.1	Ejecución de las actividades de la estrategia de Atención al Ciudadano ejecutadas.	Eficacia	100%	Actividades Estrategia de Atención al Ciudadano

7.3. Capítulo III: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Fortalecimiento de los canales de atención.

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.

7.3.4. Realización y divulgación de campañas para la Visibilización de los servicios de Atención al Ciudadano con los que cuenta la entidad

7.3.5. Realizar foros virtuales como espacios de interacción con las ciudades y de más grupos de interés.

7.3.6. Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

22	Realizar foros virtuales como espacios de interacción con las ciudadanía y de más grupos de interés para el intercambio de ideas en temas relacionados con la pesca y la acuicultura en Colombia	Foros virtuales realizados	3	Video, Audios, Post redes sociales	Comunicaciones Atención al Ciudadano Lideres Direcciones Técnicas OGCI
34	Caracterizar los grupos de valor	1) Los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor; 2) Intereses y preferencias en materia de participación ciudadana en el marco de la gestión institucional.	2	Canales de Publicación y difusión	Atención al ciudadano y Planeación
36	Realizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Medición de percepción realizada	2	Informe resultado de la medición	Atención al ciudadano