

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA -AUNAP



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1 Trimestre - 2016

Enero a Marzo

2016

“Acuicultura y Pesca con Responsabilidad”

Calle 40 A N. 13 – 09 Pisos 6°, 14° y 15° Edificio UGI – Bogotá D.C.
Teléfono 377 0500 - www.aunap.gov.co

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 Enero a 31 de Marzo de 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, y brindar un 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.

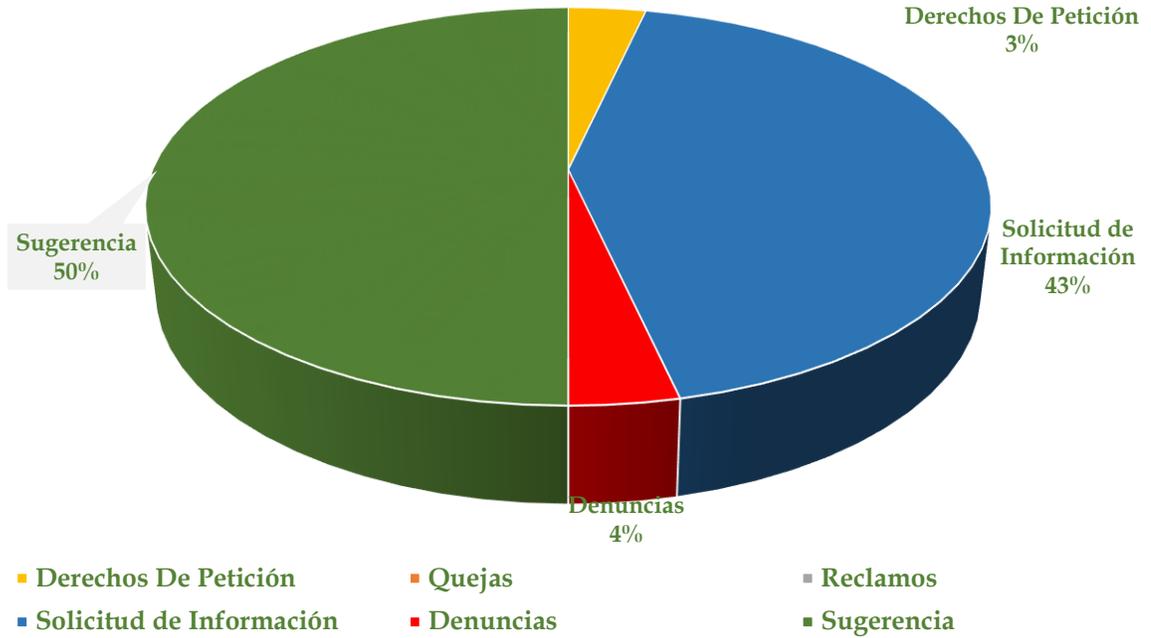
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

4. INFORME DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2016, se recibieron a nivel nacional un total de 212 derechos de petición, reportados a la oficina de atención al ciudadano de nivel central y las direcciones regionales, los cuales se clasifican en:

Atención al Ciudadano	
PQRS'D	NÚMERO
Derechos De Petición	15
Quejas	0
Reclamos	0
Solicitud de Información	182
Denuncias	15
Sugerencia	212
TOTAL	212

Requerimientos Atendidos

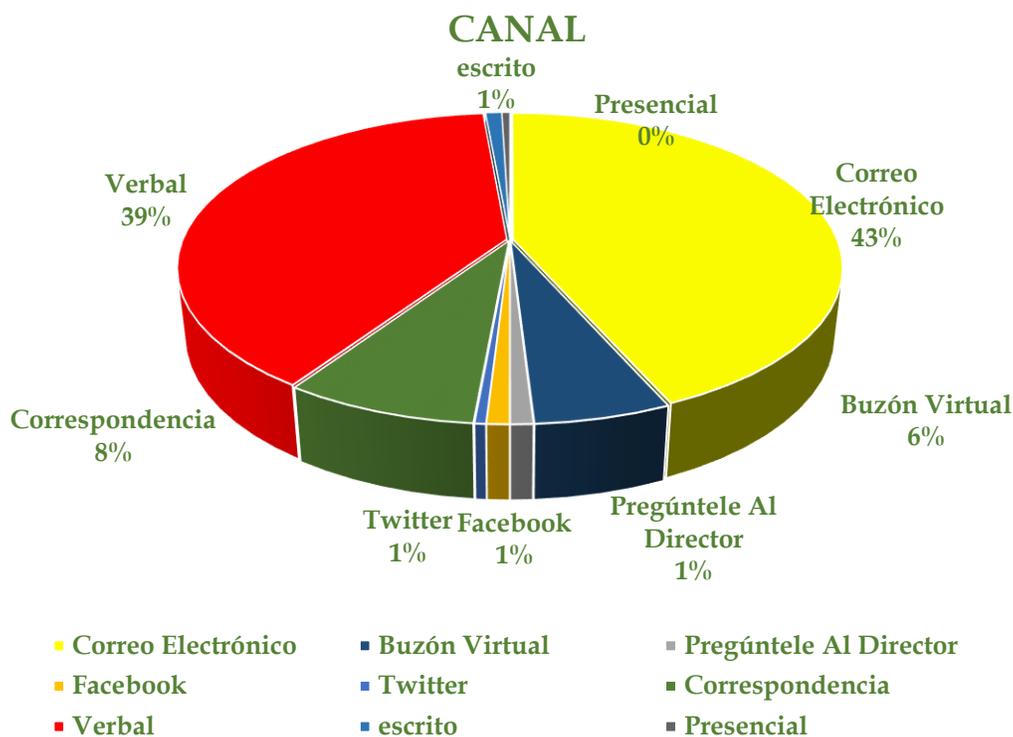


De los 212 Requerimientos ninguno fue trasladado.

CANALES POR LA CUAL SE INGRESARON LAS PETICIONES

Los 212 requerimientos ingresaron por los siguientes medios de comunicación disponibles en la entidad, para los ciudadanos.

CANALES RECEPCIÓN	NÚMERO
Correo Electrónico	92
Buzón Virtual	12
Pregúntele Al Director	2
Facebook	2
Twitter	1
Correspondencia	17
Verbal	83
escrito	2
Presencial	1
TOTAL	212

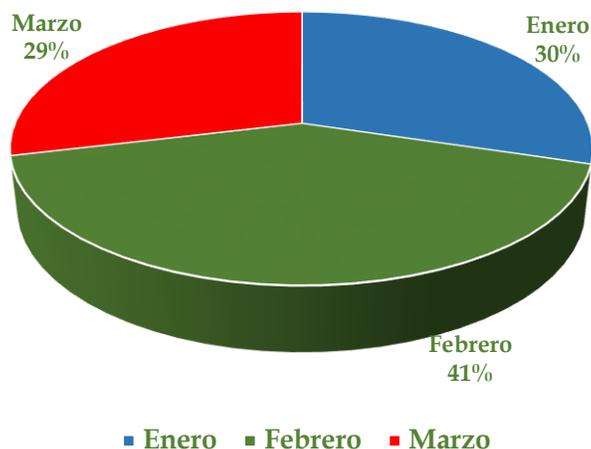


REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ATENCIÓN AL CIUDADANO MES A MES

Podemos evidenciar que en el mes de febrero se incrementaron en un 41% a comparación de los meses de enero y marzo.

MES	NÚMERO
Enero	63
Febrero	88
Marzo	61
Total	212

COMPORTAMIENTO MES A MES



REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN CADA DIRECCIÓN REGIONAL

En la Sede Central AUNAP, se atendieron un total de 188 derechos de petición

- La Dirección Técnica de Inspección y Vigilancia no reporta derechos de petición, que hayan entrado distinto al correo de atención al ciudadano.

DIRECCIONES REGIONALES

A nivel nacional la entidad atendió 212 derechos de petición, a continuación se muestra grafica la cantidad que se atendieron en cada dirección regional.

Oficina	Número De Requerimientos Atendidos
Sede Central	79
Regional Cali	90
Regional Barranquilla	12
Regional Barrancabermeja	3
Regional Medellín	2
Regional Bogotá	10
Regional Magange	4
Regional Villavicencio	12
Total	212

10 requerimientos que ingresaron por el correo de atención al ciudadano fueron atendidos por la regional Bogotá

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 1 trimestre 2016.

Aprobó: José Duarte Carreño - Secretario General

Revisó: Alexandra Lopez Rodríguez -Planeación

Proyectó: Sandra Daniela Simbaqueva -Atención Al Ciudadano 1 Trimestre 2016