

## AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA -AUNAP



**AUNAP**  
AUTORIDAD NACIONAL  
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

### INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CONSOLIDADO 3 Trimestre 2016 Julio A Septiembre 2016-3

## 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 Julio al 30 de Septiembre 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 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.

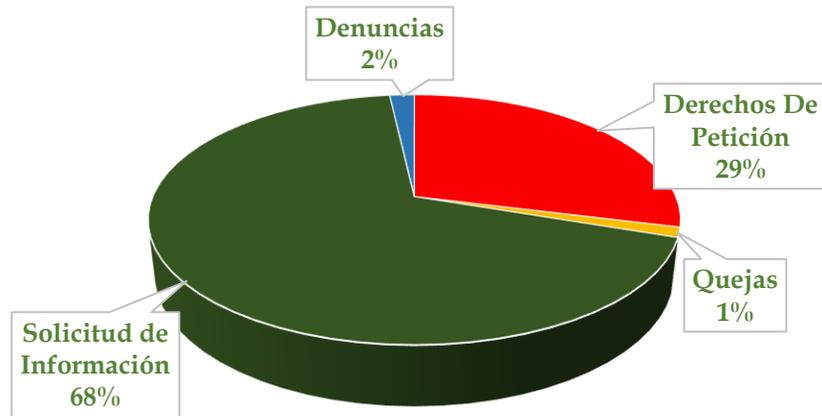
**Consulta:** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

#### 4. INFORME DE DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2016, se atendieron en nivel central, y las direcciones regionales Aunap un total de 391 derechos de petición, los cuales se clasifican en:

NIVEL CENTRAL	
PQRS'D	TOTAL
Derechos De Petición	113
Quejas	5
Solicitud de Información	266
Denuncias	7
<b>Total</b>	<b>391</b>

## REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LA AUNAP

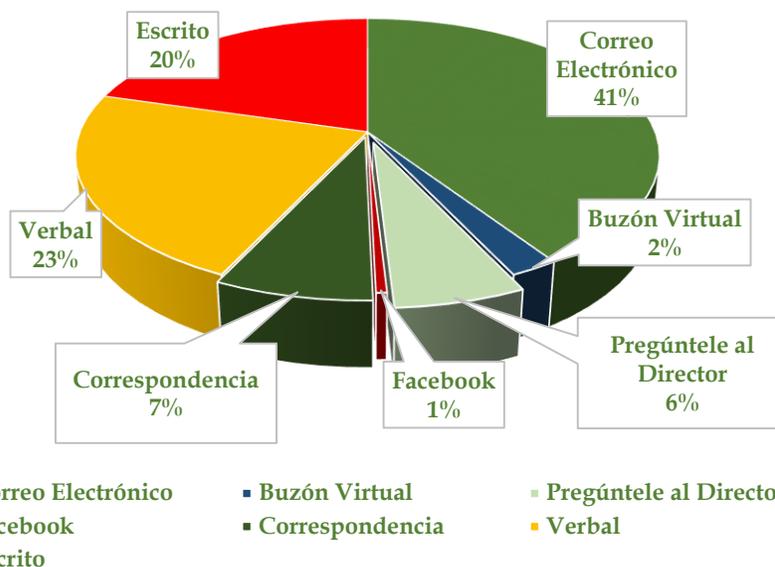


■ Derechos De Petición ■ Quejas ■ Solicitud de Información ■ Denuncias

Los 391 derechos de petición ingresaron por los siguientes medios de comunicación. Disponibles en la entidad para los ciudadanos:

CANALES RECEPCIÓN	NÚMERO
Correo Electrónico	159
Buzón Virtual	9
Pregúntele al Director	24
Facebook	2
Correspondencia	29
Verbal	88
Escrito	80
<b>Total</b>	<b>391</b>

### Canales de Recepción de PQRS'D

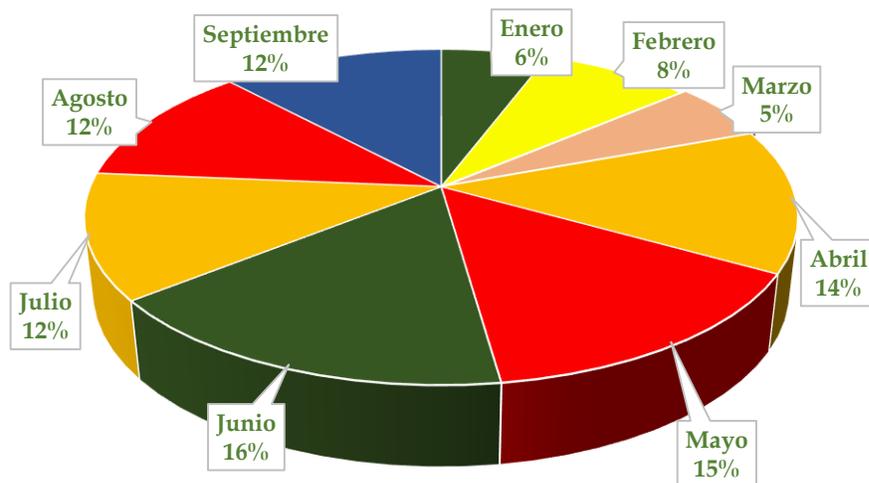


### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – Aunap, hasta en 3 trimestre de 2016 se han atendido un total de **1095** derechos de petición reportados a la oficina de atención al ciudadano.

MES	NÚMERO
Enero	63
Febrero	88
Marzo	61
Abril	151
Mayo	160
Junio	181
Julio	132
Agosto	128
Septiembre	131
<b>Total</b>	<b>1095</b>

### Requerimientos atendidos mes a mes

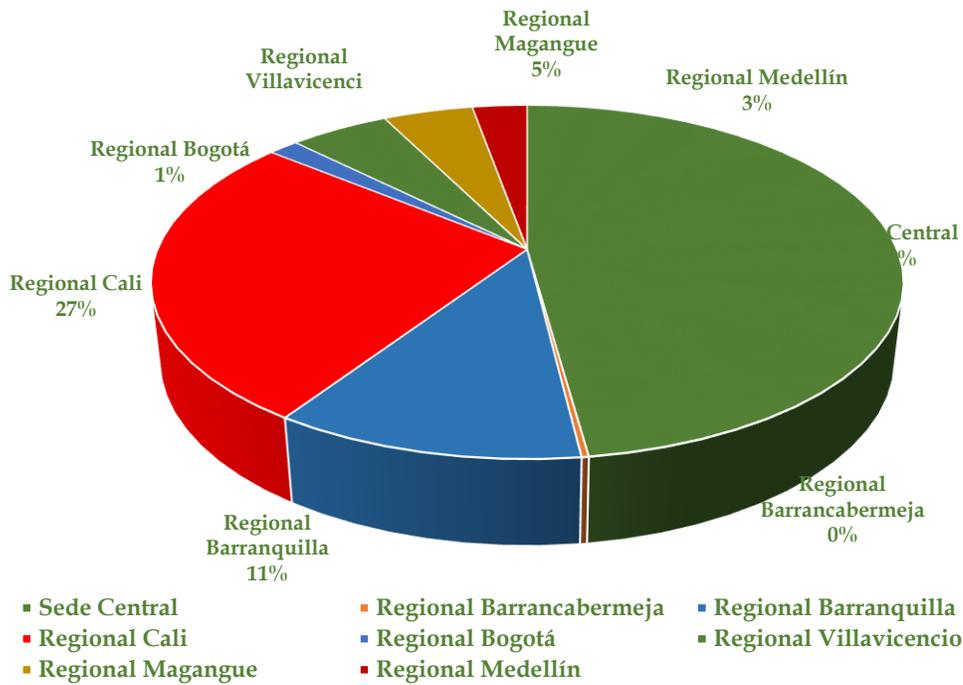


■ Enero ■ Febrero ■ Marzo ■ Abril ■ Mayo ■ Junio ■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre

### REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LA SEDE CENTRAL y DIRECCIONES REGIONALES - AUNAP

Número de Derechos de petición atendidos en el tercer trimestre 2016 Sede Central y Direcciones Regionales AUNAP.

REGIONAL	NÚMERO
Sede Central	187
Regional Barrancabermeja	1
Regional Barranquilla	44
Regional Cali	104
Regional Bogotá	6
Regional Villavicencio	20
Regional Magangué	18
Regional Medellín	11
<b>Total</b>	<b>391</b>



### BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Quincenalmente durante el tercer 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:** se presentó una solicitud de documentos en la regional Villavicencio la cual fue atendida dentro de los términos legales.

**Aprobó:** José Duarte Carreño - Secretario General- Aunap  
**Revisó:** Alexandra Lopez Rodríguez -Planeación - Aunap  
**Proyectó:** Sandra Daniela Simbaqueva -Atención Al Ciudadano 3 Trimestre 2016