

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA –AUNAP



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

**INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO CONSOLIDADO
3 TRIMESTRE 2017-3
JULIO – AGOSTO - SEPTIEMBRE**

“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

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
ATENCION AL CIUDADANO	3
OBJETIVO.....	3
GLOSARIO.....	3
Derecho De Petición:.....	3
Queja:.....	3
Reclamo:.....	4
Denuncia:	4
Solicitud de Información:	4
Consulta:	4
INFORME DE REQUERIMIENTOS	4
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES	5
CANALES DE COMUNICACIÓN.....	6
CLASIFICACION DE PQRD´s EN LAS DIFERENTES AREAS.....	7
REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES	8
MOTIVOS FRECUENTES DE REQUERIMIENTOS	9
TIPO DE PERSONA	10
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO.....	11
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	11
Resultados de encuestas virtuales:.....	13
Resultados de encuestas presenciales:.....	13
BUZON DE SUGERENCIAS.....	14

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 de 2017 al 31 de Septiembre 2017.

ATENCION 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.

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.

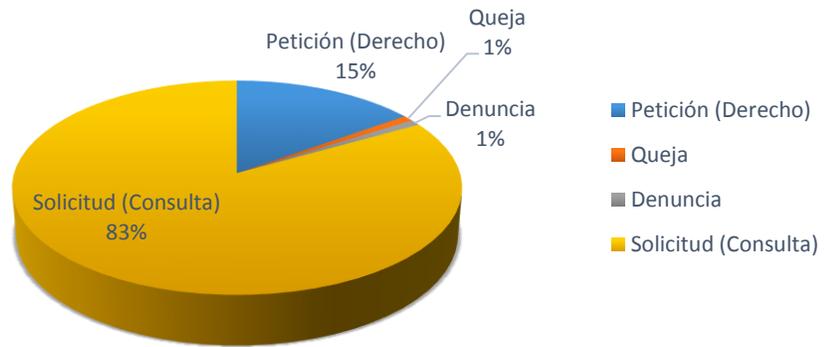
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el período comprendido entre el 01 de Julio de 2017 y 31 de Septiembre de 2017, se recibieron 934 requerimientos los cuales se clasifican en tipo de PQRD's, cantidad total de requerimientos y porcentaje de participación:

TIPO PQRD's	TOTAL	% PART.
Petición (Derecho)	141	15,10%
Queja	8	0,86%
Denuncia	8	0,86%
Solicitud (Consulta)	777	83,19%
Total general	934	100,00%

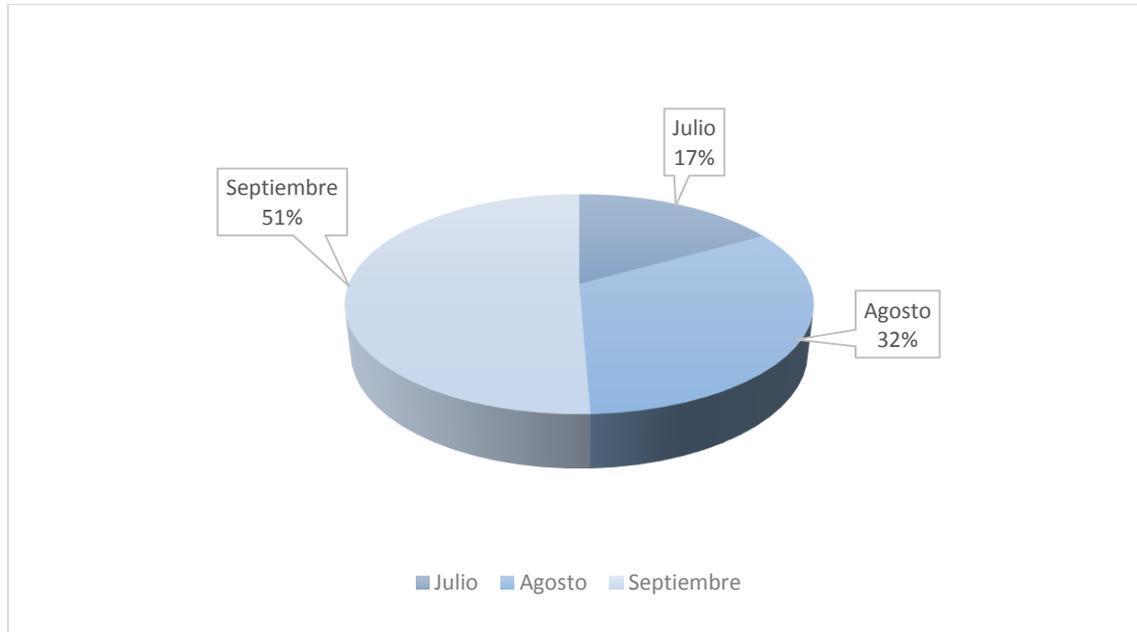
PQRD'S RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE 2017



REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la siguiente tabla se evidencia el total de requerimientos atendidos por mes a nivel general en el tercer trimestre 2017.

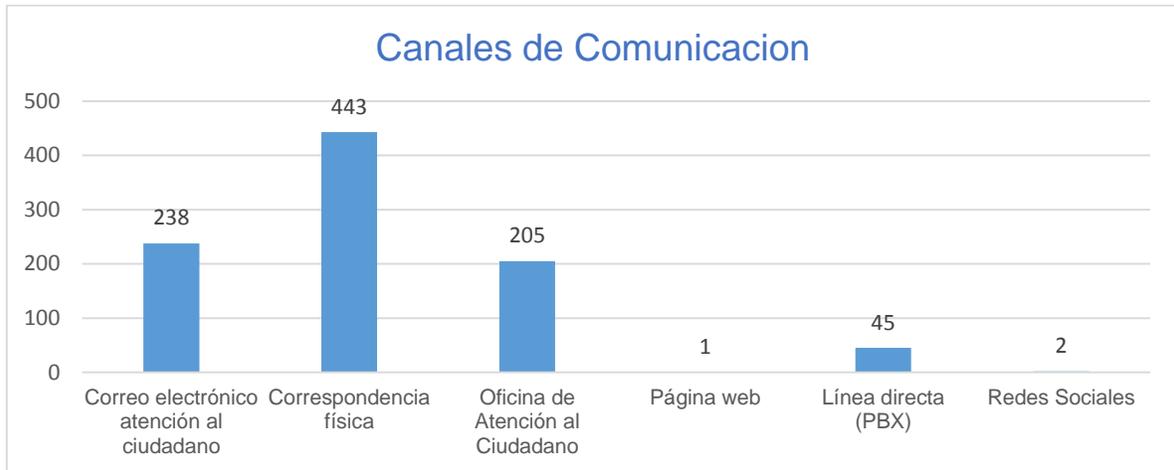
MES	CANTIDAD
JULIO	157
AGOSTO	304
SEPTIEMBRE	473
TOTAL	934



CANALES DE COMUNICACIÓN

En la siguiente tabla se muestran los canales de atención por los cuales fueron atendidos los diferentes requerimientos en el transcurso del tercer trimestre de 2017.

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Correo electrónico atención al ciudadano	238
Correspondencia física	443
Oficina de Atención al Ciudadano	205
Página web	1
Línea directa (PBX)	45
Redes Sociales	2
Total general	934



CLASIFICACION DE PQRD´s EN LAS DIFERENTES AREAS

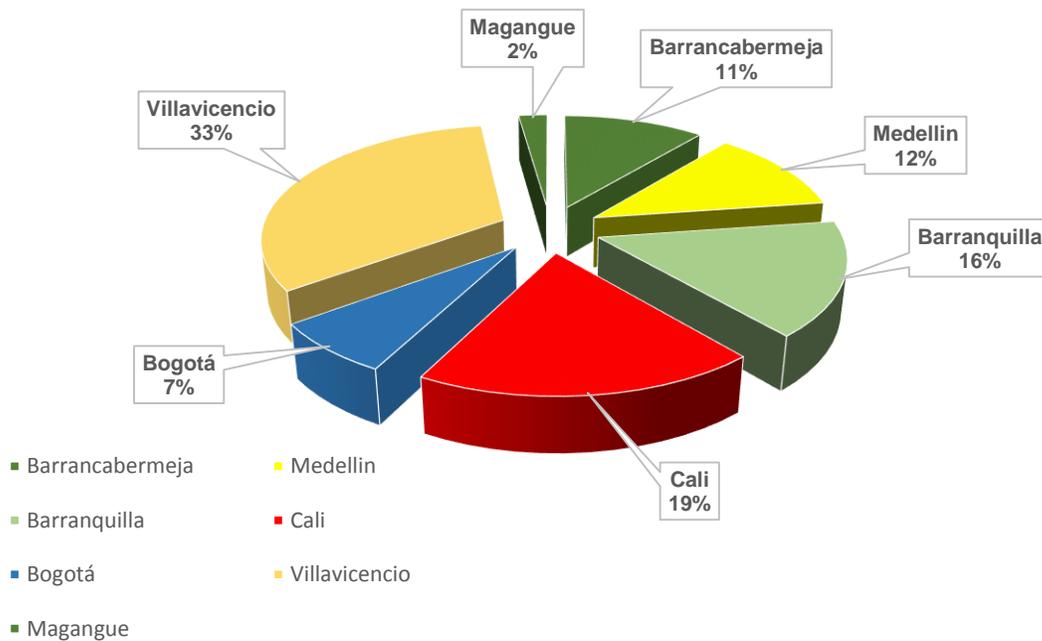
El siguiente cuadro indica la cantidad de requerimientos atendidos en las áreas de la entidad sede central con su respectivo porcentaje de participación en cada una de ellas.

ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
COMUNICACIONES	2	1,54%
DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO	62	47,69%
DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	5	3,85%
OFICINA - OGCI	4	3,08%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	16	12,31%
COORDINACIÓN FINANCIERA	1	0,77%
COORDINACIÓN TALENTO HUMANO	15	11,54%
PLANEACIÓN	2	1,54%
SECRETARÍA GENERAL	23	17,69%
Total general	130	100,00%

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES

En siguiente cuadro indica la cantidad de requerimientos atendidos en las diferentes regionales:

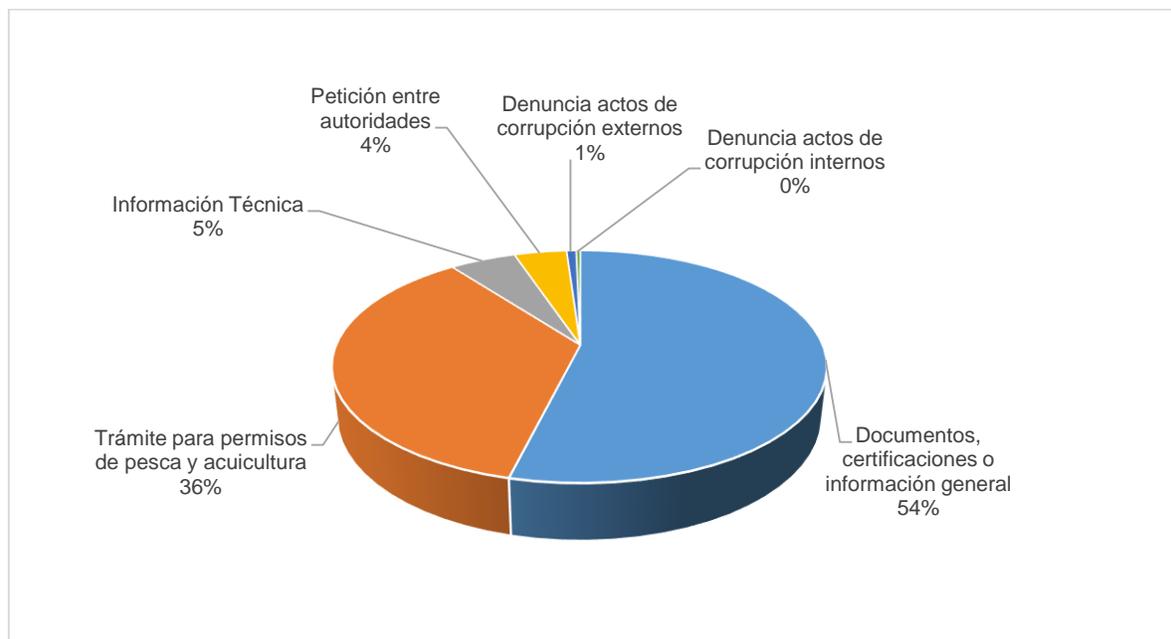
ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
REGIONAL CALI	153	19,03%
REGIONAL BARRANQUILLA	128	15,92%
REGIONAL MEDELLÍN	94	11,69%
REGIONAL VILLAVICENCIO	264	32,84%
REGIONAL BOGOTÁ	58	7,21%
REGIONAL MAGANGUE	18	2,24%
REGIONAL B/BERMEJA	89	11,07%
Total general	804	100,00%



MOTIVOS FRECUENTES DE REQUERIMIENTOS

La siguiente tabla indica los motivos más frecuentes en los requerimientos allegados a la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

MOTIVO PQRD's	TOTAL	%PART.
Documentos, certificaciones o información general	503	53,85%
Trámite para permisos de pesca y acuicultura	335	35,87%
Información Técnica	48	5,14%
Petición entre autoridades	38	4,07%
Denuncia actos de corrupción externos	7	0,75%
Denuncia actos de corrupción internos	3	0,32%
Total general	934	100,00%



TIPO DE PERSONA

El siguiente cuadro indica el tipo de persona que con mayor frecuencia realiza requerimientos a la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca con su respectivo porcentaje de participación:

TIPO PERSONA	TOTAL	%PART.
Jurídica	261	27,94%
Natural	673	72,06%
Total general	934	100,00%



PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO

El siguiente cuadro indica el nivel de cumplimiento referente a tiempos de respuesta en requerimientos con base a días hábiles establecidos por ley (Artículo 14 Ley 1755 de 2015) a nivel general, regionales y cede central.

Tipo de PQRD's	Cuenta de TIPO (PQRD's)	Promedio de % DE CUMP.
Solicitud (Consulta)	777	100%
Petición (Derecho)	141	100%
Denuncia	8	100%
Queja	8	100%
Total general	934	100%

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca AUNAP, presenta informe consolidado de encuestas realizadas a los ciudadanos que se acercan a las diferentes oficinas regionales y sede central en busca de información sobre los diferentes temas y procesos competentes de la entidad en el periodo comprendido entre el 01 de Julio de 2017 al 31 de Septiembre de 2017. La encuesta se basa en la siguiente información:

Nombre: _____ Teléfono: _____
 Correo electrónico: _____ Fecha: _____

Encuesta de satisfacción

- En una escala de 1 a 5 donde:

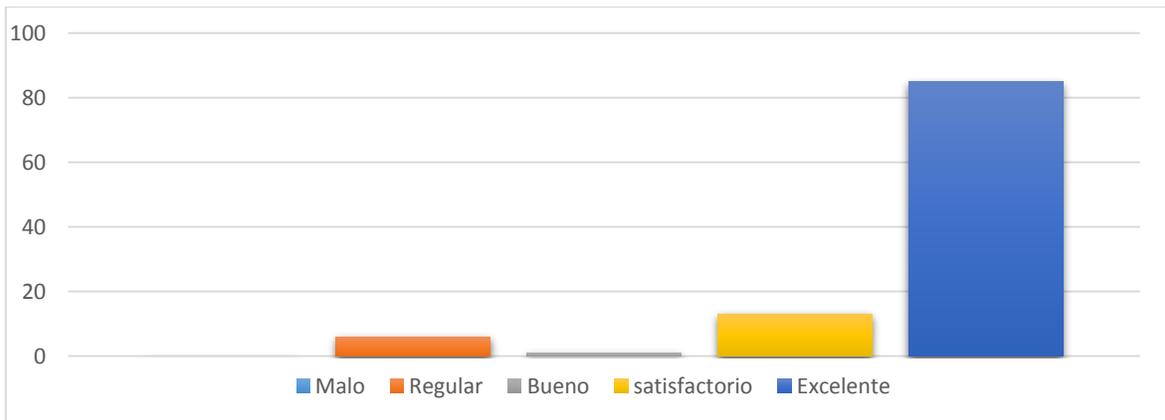
- | | |
|------------------|-----------------------|
| 1= Malo | <input type="radio"/> |
| 2= Regular | <input type="radio"/> |
| 3= Bueno | <input type="radio"/> |
| 4= Satisfactorio | <input type="radio"/> |
| 5= Excelente | <input type="radio"/> |

Marque con una X en el círculo qué tan satisfecho está usted respecto a la experiencia, atención y respuesta a su solicitud otorgada por nuestra entidad AUNAP.

REGIONALES	CANTIDAD
Regional Villavicencio	191
Regional Barrancabermeja	84
Regional Magangué	160
Regional Medellín	44
Regional Bogotá	15
Regional Cali	161
Regional Barranquilla	25
TOTAL	680

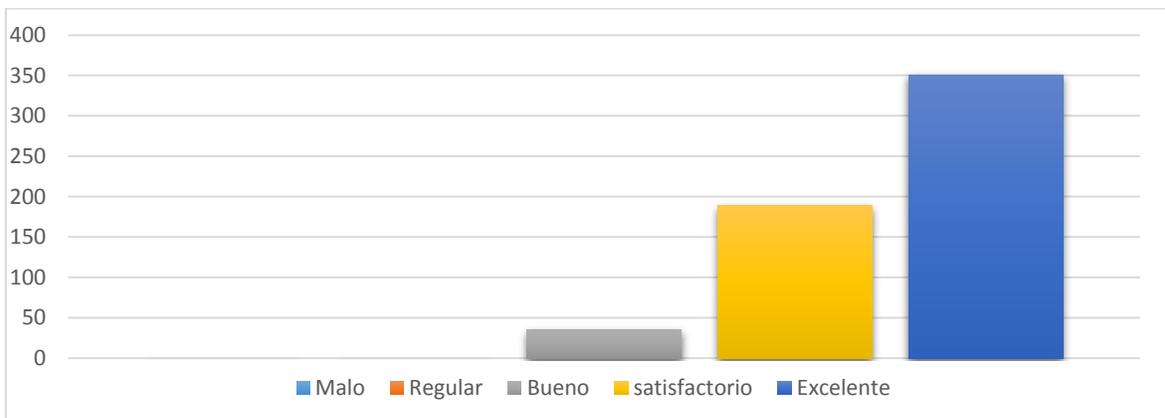
Resultados de encuestas virtuales:

TIPO PQRD's	Satisfactorio	Bueno	Excelente	Regular	Total general
Denuncia			1		1
Petición (Derecho)			1		1
Solicitud (Consulta)	13	1	83	6	103
Total general	13	1	85	6	105



Resultados de encuestas presenciales:

Excelente	Satisfactorio	Bueno	Regular	Malo	Total general
351	189	35	0	0	575



BUZON DE SUGERENCIAS

Quincenalmente durante el Segundo trimestre de 2017, se realizó la apertura de buzones de sugerencias en todas las regionales de la entidad encontrando la siguiente sugerencia:

1. Organizar por cubículos las oficinas para un mejor servicio a los pescadores (Regional Cali)

<p>Elaboró:</p> 	<p>Aprobó:</p> 
<p>Camilo Andrés Echeverri Morales Atención al Ciudadano 18-10-2017</p>	<p>José Duarte Carreño Secretario General 18-10-2017</p>