

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
4 TRIMESTRE 2017-4
OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
ATENCION AL CIUDADANO	3
OBJETIVO.....	3
GLOSARIO.....	3
Derecho De Petición:.....	3
Queja:.....	4
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 regionales:	12
Resultados de encuestas vía correo electrónico:.....	13
BUZON DE SUGERENCIAS.....	13

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 Octubre de 2017 al 15 de Diciembre 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.

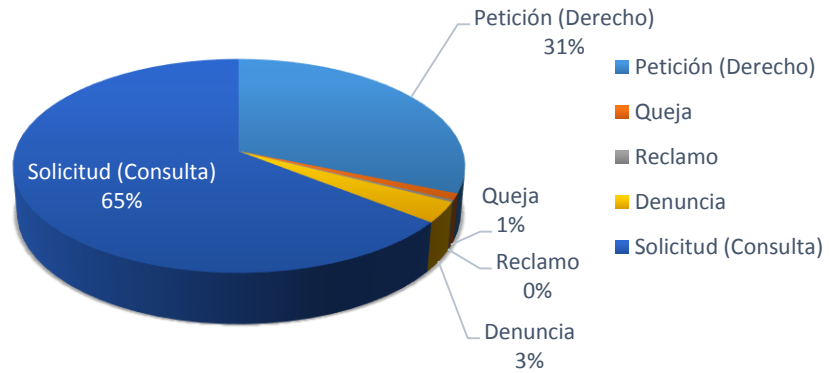
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el período comprendido entre el 01 de Octubre de 2017 y 15 de Diciembre de 2017, se recibieron 317 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)	99	31,23%
Queja	3	0,95%
Reclamo	1	0,32%
Denuncia	10	3,15%
Solicitud (Consulta)	204	64,35%
Total general	317	100,00%

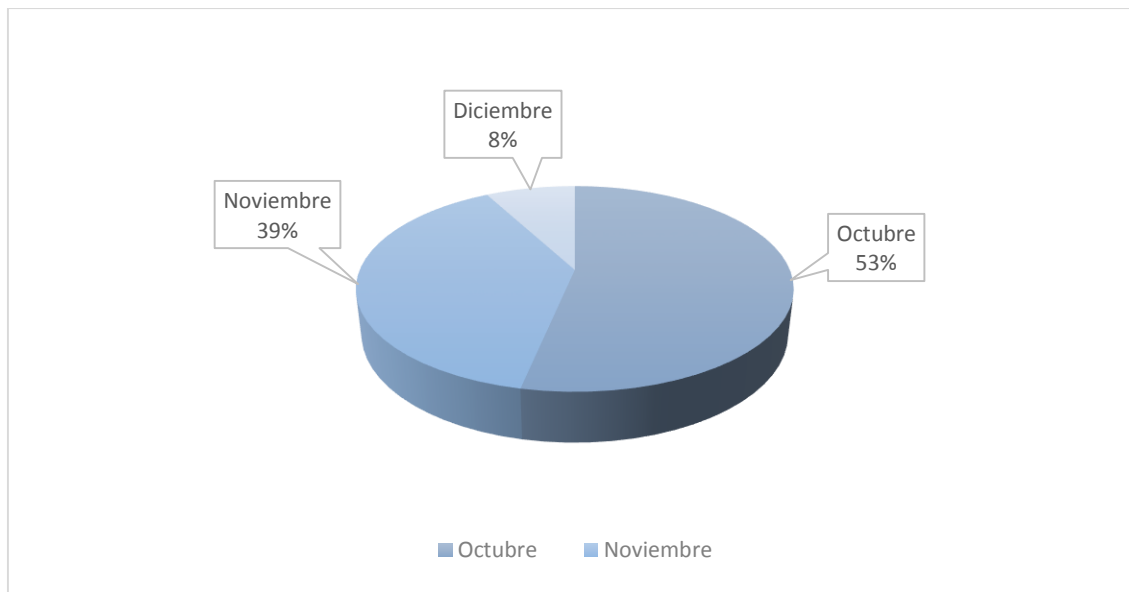
PQRD'S RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE 2017



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.

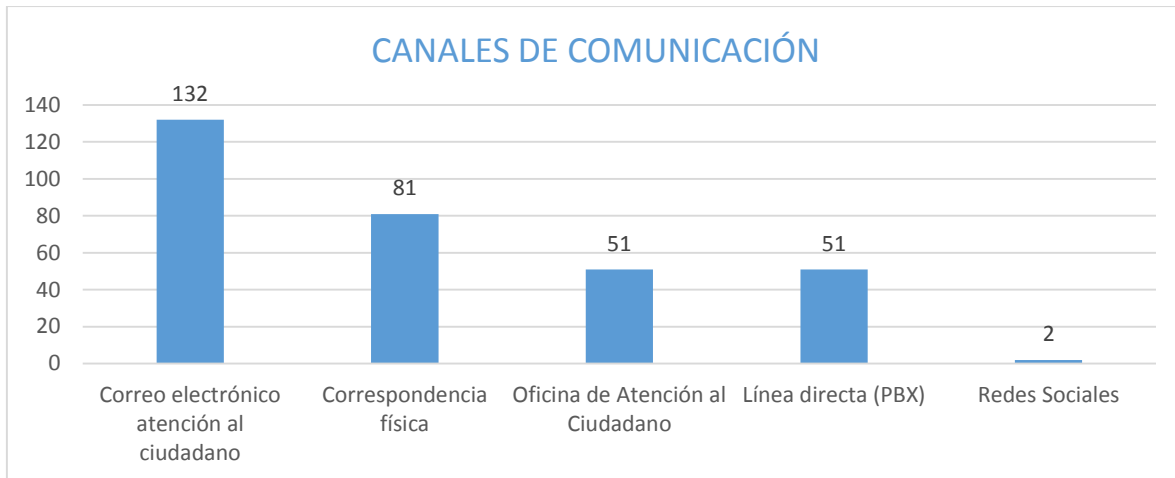
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	169
NOVIEMBRE	123
DICIEMBRE	25
TOTAL	317



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	132
Correspondencia física	81
Oficina de Atención al Ciudadano	51
Línea directa (PBX)	51
Redes Sociales	2
Total general	317



CLASIFICACION DE PQRD´s EN LAS DIFERENTES AREAS

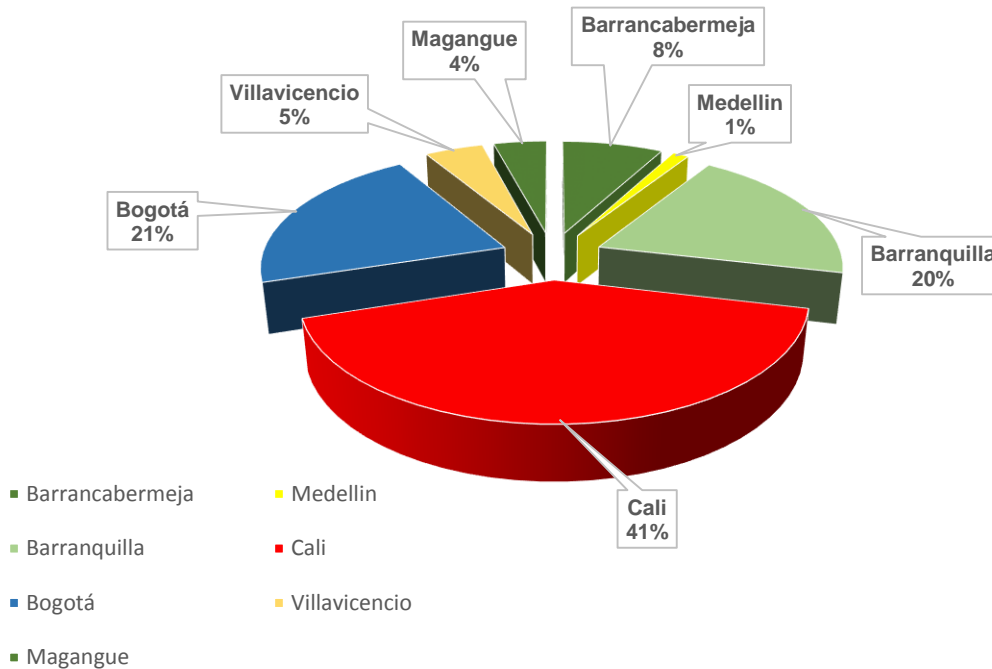
El siguiente cuadro indica la cantidad de requerimientos atendidos en las áreas de la entidad sede central con su respectivo porcentaje de participación en cada una de ellas.

ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO	26	34,21%
DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6	7,89%
OFICINA - OGCI	2	2,63%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	19	25,00%
COORDINACIÓN TALENTO HUMANO	1	1,32%
SECRETARÍA GENERAL	22	28,95%
Total general	76	100,00%

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES

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

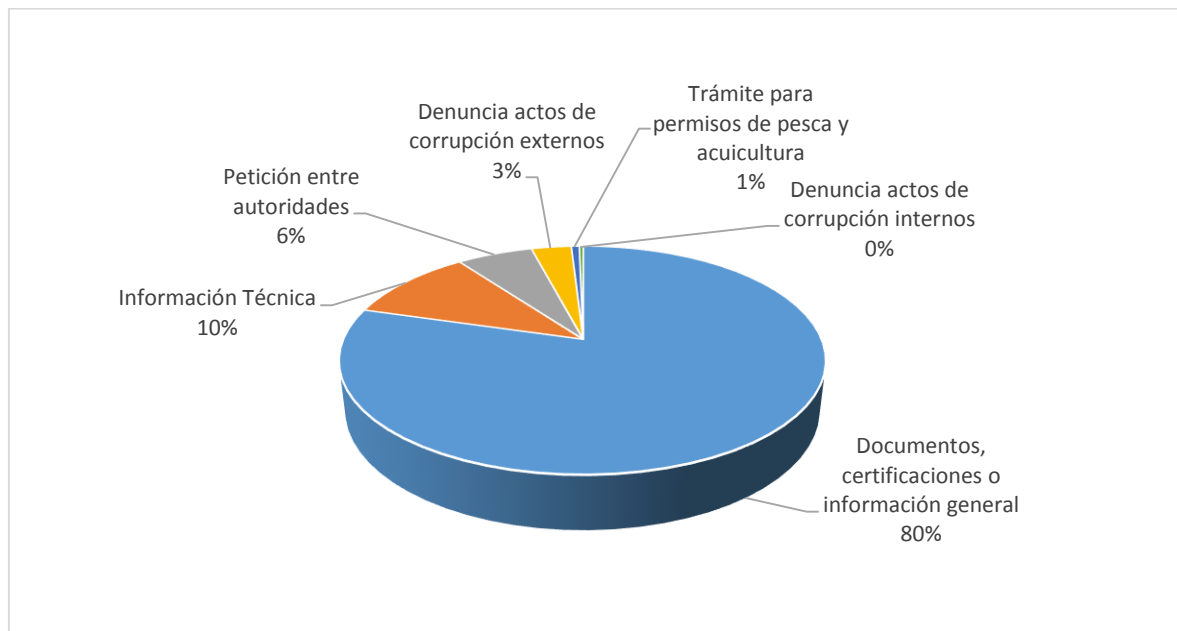
ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
REGIONAL CALI	100	41,49%
REGIONAL BARRANQUILLA	47	19,50%
REGIONAL MEDELLÍN	3	1,24%
REGIONAL VILLAVICENCIO	11	4,56%
REGIONAL BOGOTÁ	51	21,16%
REGIONAL MAGANGUE	10	4,15%
REGIONAL B/BERMEJA	19	7,88%
Total general	241	100,00%



MOTIVOS FRECUENTES DE REQUERIMIENTOS

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

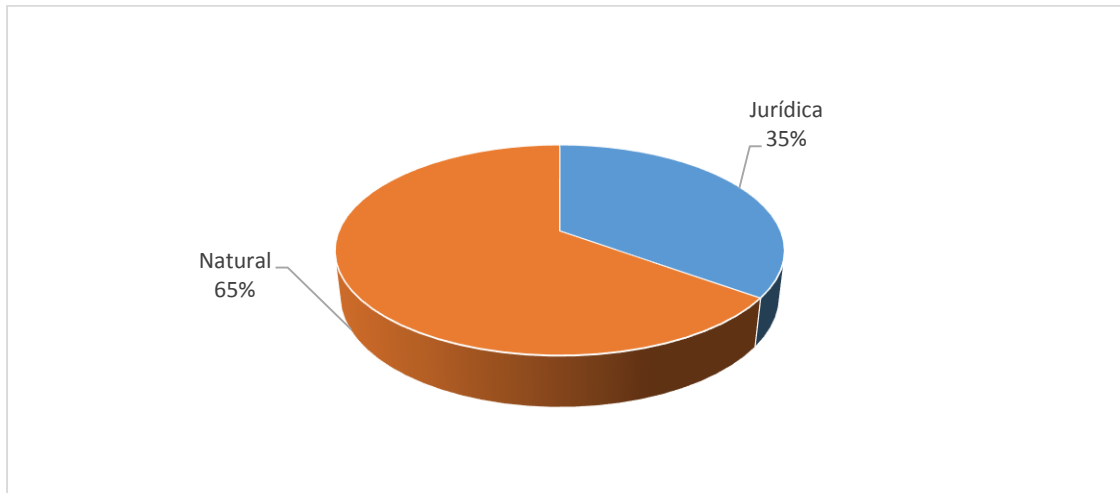
MOTIVO PQRD's	TOTAL	%PART.
Documentos, certificaciones o información general	252	79,50%
Información Técnica	33	10,41%
Petición entre autoridades	19	5,99%
Denuncia actos de corrupción externos	10	3,15%
Trámite para permisos de pesca y acuicultura	2	0,63%
Denuncia actos de corrupción internos	1	0,32%
Total general	317	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	111	35,02%
Natural	206	64,98%
Total general	317	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 sede central.

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO (PQRD's)	Promedio de % DE CUMP.
Solicitud (Consulta)	204	99%
Petición (Derecho)	99	99%
Denuncia	10	100%
Queja	3	100%
Reclamo	1	22%
Total general	317	98%

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 Octubre de 2017 al 15 de Diciembre de 2017. La encuesta se basa en la siguiente información:

	<p>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN</p>	<p>Fecha: Septiembre 21 de 2017</p> <p>Página: 12 de 13</p>
---	---------------------------------	---

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

1- ¿Cómo califica nuestro servicio?

A- Bueno B- Regular C- Malo

2- ¿La respuesta soluciona su requerimiento?

A- Si B- No C- Parcialmente

3- ¿Cómo fue su experiencia en la entidad?

A- Bueno B- Regular C- Malo

Observaciones: _____

Resultados de encuestas regionales:



REGIONALES	CANTIDAD DE ENCUESTAS	RESULTADO								
		Pregunta 1			Pregunta 2			Pregunta 3		
		A	B	C	A	B	C	A	B	C
Regional Villavicencio	108	105	3	0	99	3	6	108	0	0
Regional B/bermeja	44	44	0	0	44	0	0	44	0	0
Regional Magangué	36	36	0	0	36	0	0	36	0	0
Regional Medellín	25	25	0	0	25	0	0	25	0	0
Regional Bogotá	16	16	0	0	16	0	0	16	0	0
Regional Cali	97	97	0	0	97	0	0	97	0	0
Regional Barranquilla	86	78	7	1	78	4	4	79	7	0
TOTAL	412	401	10	1	395	7	10	405	7	0

Resultados de encuestas vía correo electrónico:

AREAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS	RESULTADO								
		Pregunta 1			Pregunta 2			Pregunta 3		
		A	B	C	A	B	C	A	B	C
Atención al ciudadano	11	11	0	0	11	0	0	11	0	0
Administración y Fomento	5	4	0	1	4	0	1	4	0	1
TOTAL	16	15	0	1	15	0	1	15	0	1

BUZON DE SUGERENCIAS

Quincenalmente durante el Cuarto trimestre de 2017, se realizó la apertura de buzones de sugerencias en todas las regionales de la entidad sin encontrar alguna sugerencia.

Elaboro:	Aprobó:
	
Camilo Andrés Echeverri Morales Atención al Ciudadano 19-12-2017	José Duarte Carreño Secretario General 19-12-2017