

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA –AUNAP



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO

1 TRIMESTRE 2018 - 01

ENERO – FEBRERO - MARZO

“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:.....	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 y presencial nivel central:.....	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 02 de Enero de 2018 y 30 de Marzo de 2018.

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.

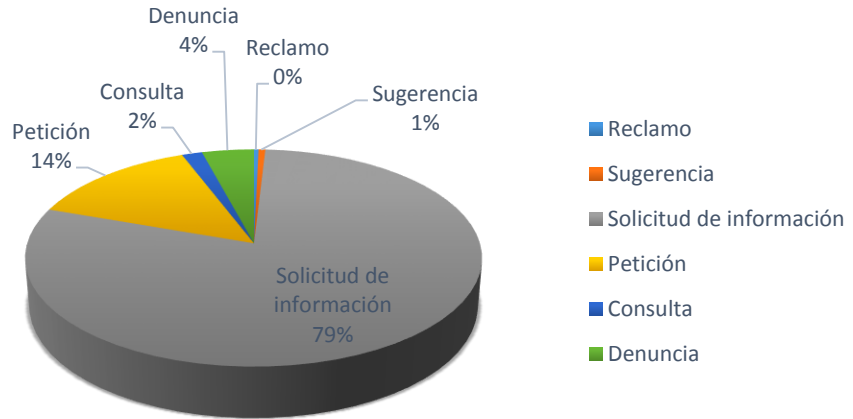
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el período comprendido entre el 02 de Enero de 2018 y 30 de Marzo de 2018, se recibieron 550 requerimientos los cuales se clasifican en tipo de PQRD's, cantidad total de requerimientos y porcentaje de participación:

TIPO PQRD's	TOTAL	% PART.
Reclamo	2	0,36%
Sugerencia	3	0,55%
Solicitud de información	437	79,45%
Petición	76	13,82%
Consulta	9	1,64%
Denuncia	23	4,18%
Total general	550	100,00%

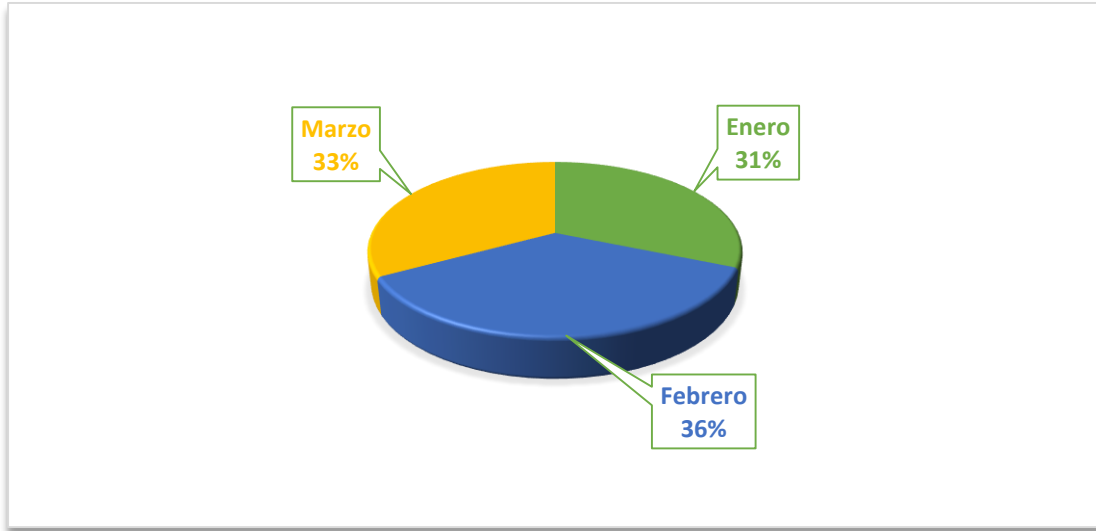
PQRD'S RECIBIDAS I TRIMESTRE 2018



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 Primer Trimestre 2018.

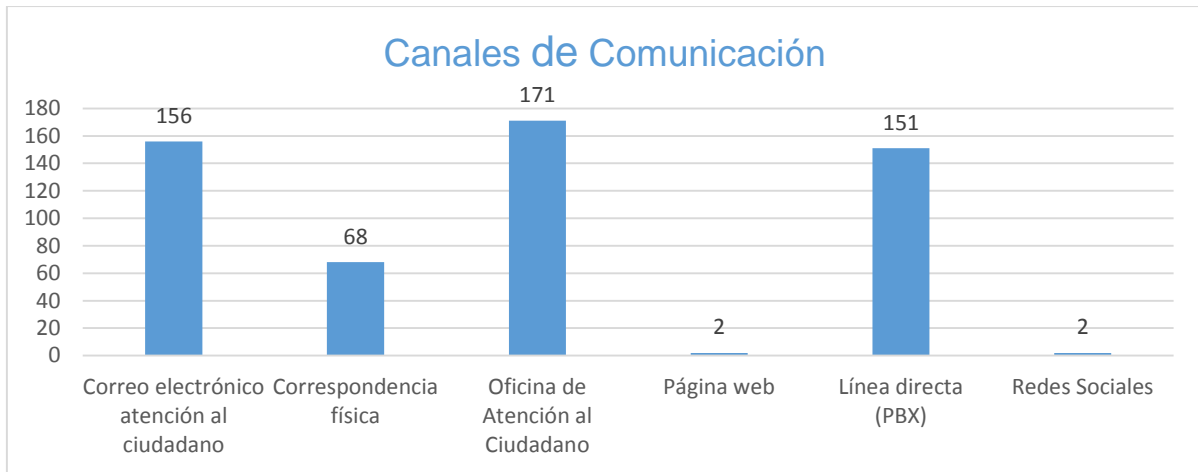
MES	CANTIDAD
ENERO	172
FEBRERO	197
MARZO	181
TOTAL	550



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 Primer Trimestre del año 2018.

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Correo electrónico atención al ciudadano	156
Correspondencia física	68
Oficina de Atención al Ciudadano	171
Página web	2
Línea directa (PBX)	151
Redes Sociales	2
Total general	550



CLASIFICACION DE PQRD´s EN LAS DIFERENTES AREAS

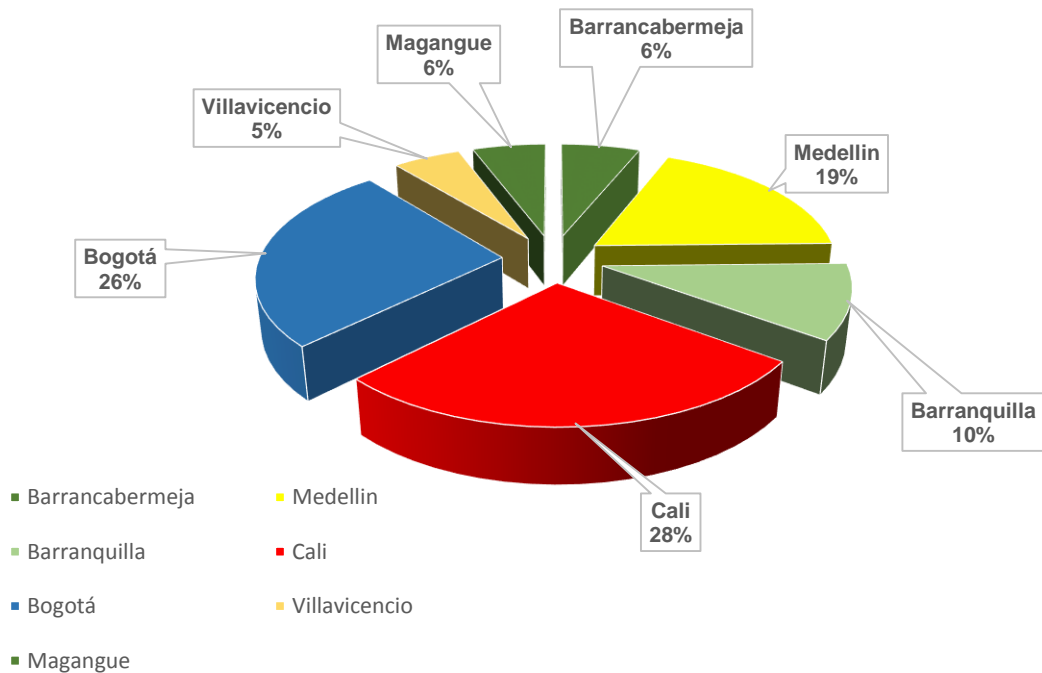
El siguiente cuadro indica la cantidad de requerimientos atendidos en las áreas de la entidad a nivel central con su respectivo porcentaje de participación en cada una de ellas.

ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
COMUNICACIONES	1	1,04%
DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO	28	29,17%
DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	9	9,38%
OFICINA - OGCI	6	6,25%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11	11,46%
COORDINACIÓN FINANCIERA	5	5,21%
COORDINACIÓN TALENTO HUMANO	5	5,21%
SECRETARÍA GENERAL	31	32,29%
Total general	96	100,00%

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES

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

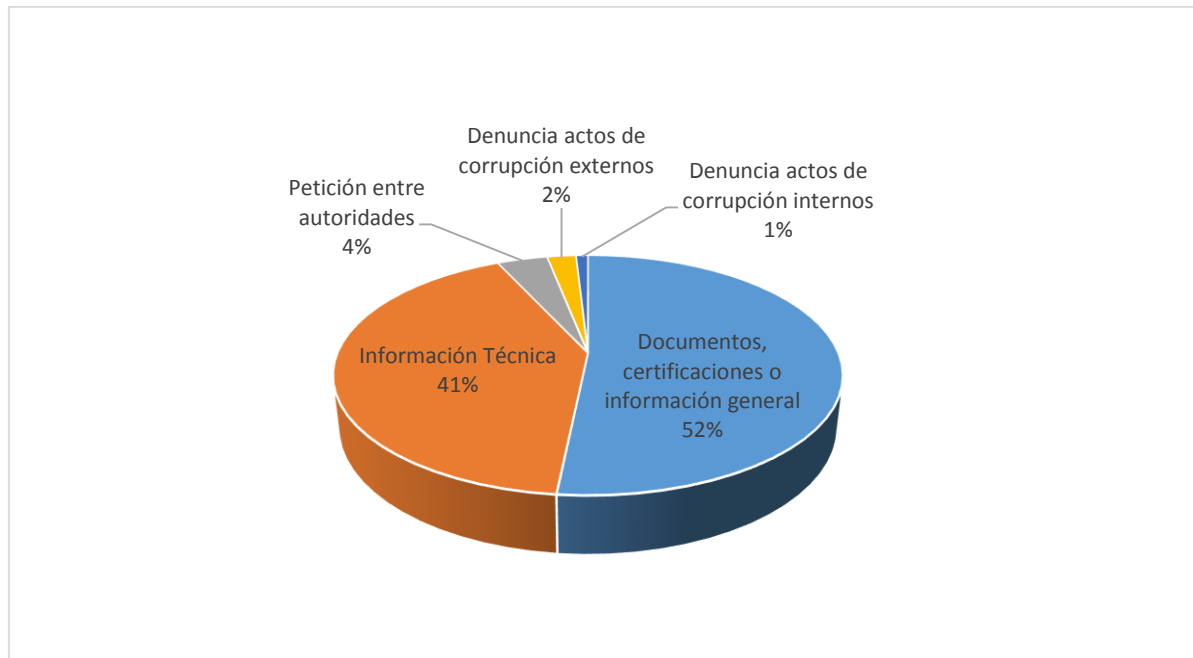
ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
REGIONAL CALI	125	27,53%
REGIONAL BARRANQUILLA	47	10,35%
REGIONAL MEDELLÍN	84	18,50%
REGIONAL VILLAVICENCIO	24	5,29%
REGIONAL BOGOTÁ	120	26,43%
REGIONAL MAGANGUE	26	5,73%
REGIONAL B/BERMEJA	28	6,17%
Total general	454	100,00%



MOTIVOS FRECUENTES DE REQUERIMIENTOS

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

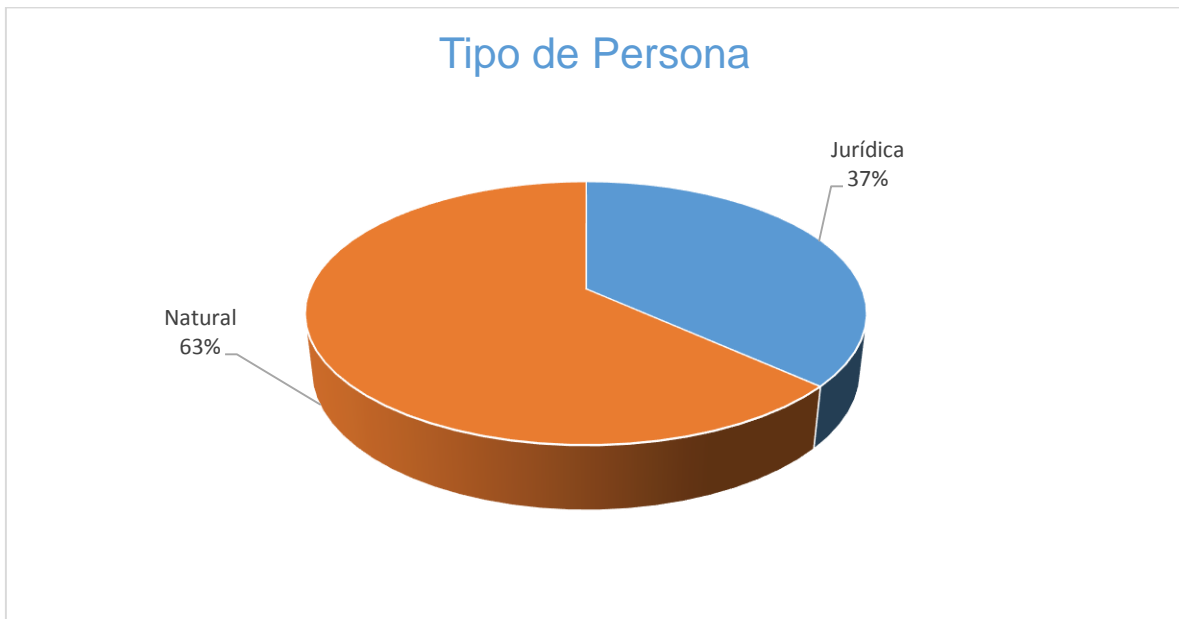
MOTIVO PQRD's	TOTAL	%PART.
Documentos, certificaciones o información general	284	51,64%
Información Técnica	228	41,45%
Petición entre autoridades	21	3,82%
Denuncia actos de corrupción externos	12	2,18%
Denuncia actos de corrupción internos	5	0,91%
Total general	550	100,00%



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	202	36,73%
Natural	348	63,27%
Total general	550	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 de información	437	97%
Petición	76	99%
Denuncia	23	99%
Sugerencia	3	100%
Reclamo	2	100%
Total general	541	98%

Nota: En el anterior cuadro se evidencian 541 solicitudes, las 9 restantes para el total de 550 son Consultas que hasta la fecha de corte (24-Abril-2018) todavía se encuentran en términos de respuesta (30 Días), en general a nivel Nacional contamos con un promedio del 98 % de cumplimiento en cuanto a PQRD's

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 02 de Enero de 2018 y 30 de Marzo de 2018. La encuesta se basa en la siguiente información:

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Fecha: Septiembre 21 de 2017 Página: 12 de 13
---	---------------------------------	--

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

1- ¿Cómo califica nuestro servicio?

A- Bueno B- Regular C- Malo

2- ¿La respuesta soluciono 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	70	70	0	0	70	0	0	70	0	0
Regional B/bermeja	68	68	0	0	68	0	0	68	0	0
Regional Magangué	46	41	4	1	44	2	0	42	3	1
Regional Medellín	76	72	4	0	72	4	0	72	4	0
Regional Bogotá	6	6	0	0	6	0	0	6	0	0
Regional Cali	125	125	0	0	125	0	0	125	0	0
Regional Barranquilla	12	11	1	0	9	0	3	11	1	0
TOTAL	403	393	9	1	394	6	3	394	8	1

Resultados de encuestas vía correo electrónico y presencial nivel central:

AREAS	CANTIDAD DE ENCUESTAS	RESULTADO								
		Pregunta 1			Pregunta 2			Pregunta 3		
		A	B	C	A	B	C	A	B	C
Atención al ciudadano	12	12	0	0	12	0	0	12	0	0
Administración y Fomento	8	7	1	0	7	1	0	7	1	0
OGCI	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Coordinación Financiera	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0
TOTAL	22	21	1	0	21	1	0	21	1	0

BUZON DE SUGERENCIAS

Quincenalmente durante el Primer Trimestre de 2018, se realizó la apertura de buzones de sugerencias en todas las regionales y nivel Central de la entidad sin encontrar alguna sugerencia.

Elaboró:	Aprobó:
	
Camilo Andrés Echeverri Morales Atención al Ciudadano 24-04-2018	José Duarte Carreño Secretario General 24-04-2018