

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA –AUNAP



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”
INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO
III TRIMESTRE 2018
JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE

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..... | 12 |
| Resultados de encuestas regionales | 13 |
| Resultados de encuestas vía correo electrónico y presencial nivel central..... | 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 03 de Julio de 2018 y 28 de Septiembre 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.

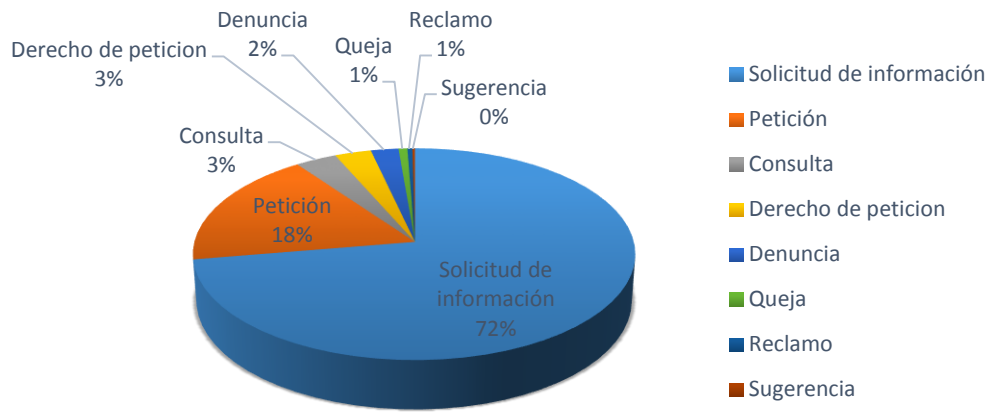
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el período comprendido entre el 03 de Julio de 2018 y 28 de Septiembre de 2018, se recibieron 977 requerimientos los cuales se clasifican en tipo de PQRDS, cantidad total de requerimientos y porcentaje de participación:

| TIPO PQRD's | TOTAL | % PART. |
|--------------------------|------------|----------------|
| Solicitud de información | 707 | 72,36% |
| Petición | 173 | 17,71% |
| Consulta | 33 | 3,38% |
| Derecho de petición | 29 | 2,97% |
| Denuncia | 22 | 2,25% |
| Queja | 7 | 0,72% |
| Reclamo | 4 | 0,41% |
| Sugerencia | 2 | 0,20% |
| Total general | 977 | 100,00% |

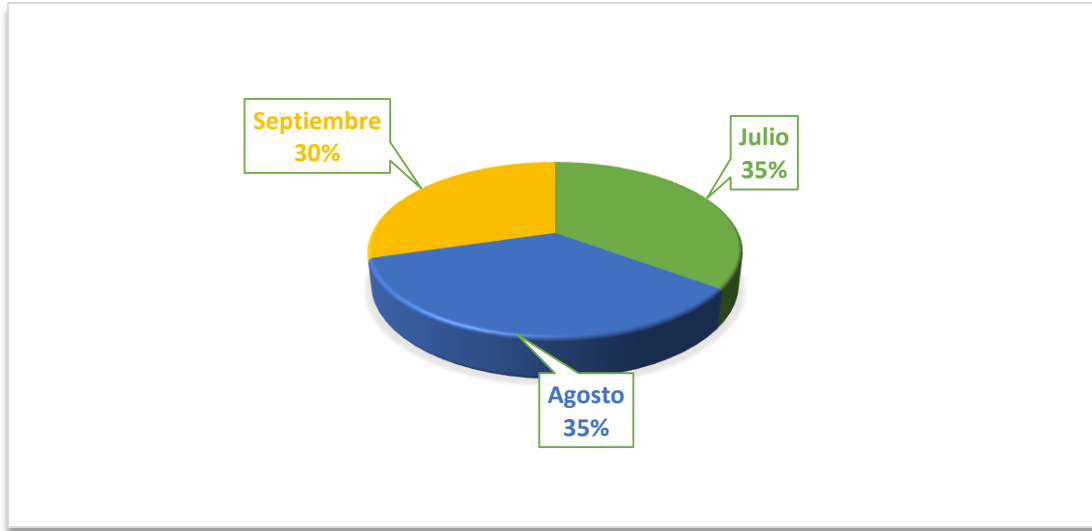
PQRDS RECIBIDAS III TRIMESTRE 2018



REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la siguiente tabla se evidencia el total de requerimientos atendidos por mes a nivel Nacional en el Tercer Trimestre 2018.

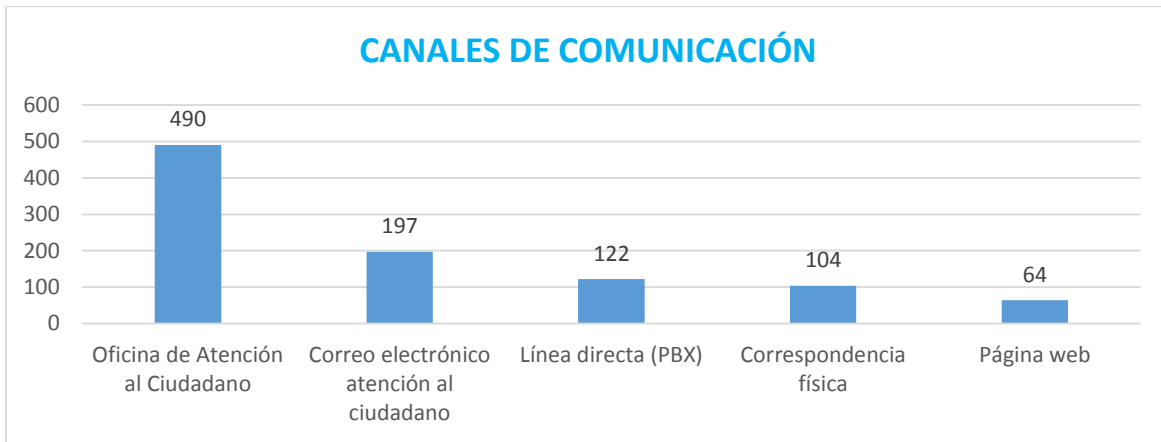
| MES | CANTIDAD |
|--------------|------------|
| JULIO | 343 |
| AGOSTO | 345 |
| SEPTIEMBRE | 289 |
| TOTAL | 977 |



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 del año 2018.

| CANAL DE COMUNICACIÓN | TOTAL |
|--|------------|
| Oficina de Atención al Ciudadano | 490 |
| Correo electrónico atención al ciudadano | 197 |
| Línea directa (PBX) | 122 |
| Correspondencia física | 104 |
| Página web | 64 |
| Total general | 977 |



CLASIFICACION DE PQRD's EN LAS DIFERENTES AREAS

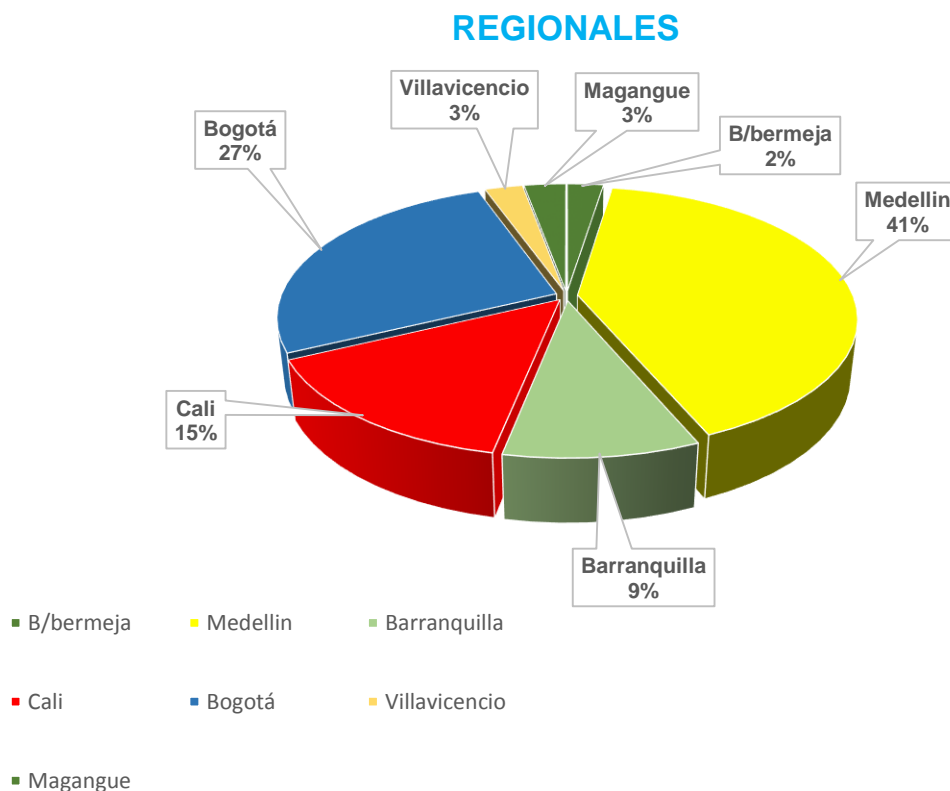
El siguiente cuadro indica la cantidad de requerimientos atendidos en las áreas de la entidad a nivel central con su respectivo porcentaje de participación en cada una de ellas.

| ÁREA RESPONSABLE | TOTAL | %PART. |
|-----------------------------------|------------|----------------|
| DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO | 71 | 33,65% |
| SECRETARÍA GENERAL | 52 | 24,64% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 45 | 21,33% |
| COORDINACIÓN TALENTO HUMANO | 22 | 10,43% |
| OFICINA - OGCI | 8 | 3,79% |
| DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | 5 | 2,37% |
| COORDINACIÓN FINANCIERA | 5 | 2,37% |
| PLANEACIÓN | 2 | 0,95% |
| GRUPO DE CONTRATACIÓN | 1 | 0,47% |
| Total general | 211 | 100,00% |

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES

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

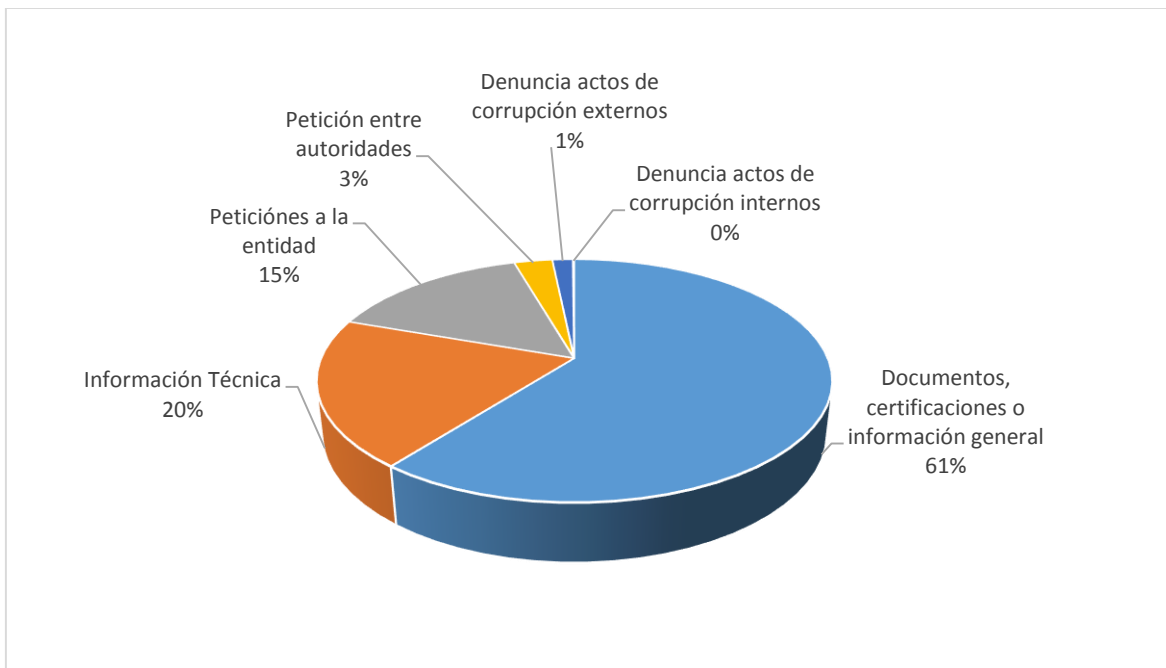
| REGIONALES | TOTAL | %PART. |
|------------------------|------------|----------------|
| REGIONAL MEDELLÍN | 315 | 41,12% |
| REGIONAL BOGOTÁ | 204 | 26,63% |
| REGIONAL CALI | 113 | 14,75% |
| REGIONAL BARRANQUILLA | 73 | 9,53% |
| REGIONAL MAGANGUE | 22 | 2,87% |
| REGIONAL VILLAVICENCIO | 20 | 2,61% |
| REGIONAL B/BERMEJA | 19 | 2,48% |
| Total general | 766 | 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.

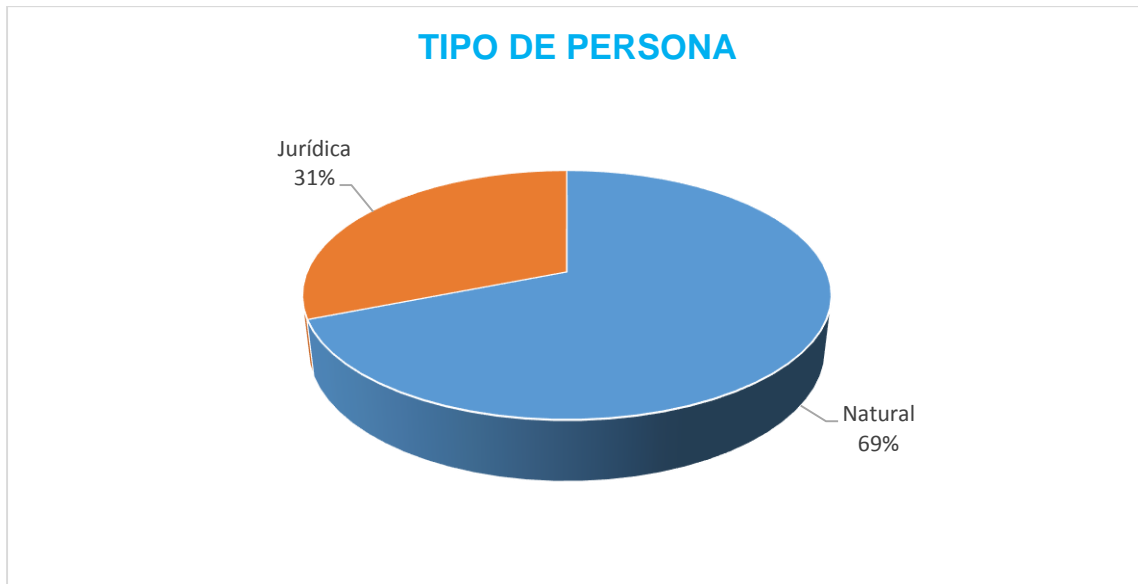
| MOTIVO PQRD's | TOTAL | %PART. |
|---|------------|----------------|
| Documentos, certificaciones o información general | 592 | 60,59% |
| Información Técnica | 193 | 19,75% |
| Peticiones a la entidad | 148 | 15,15% |
| Petición entre autoridades | 28 | 2,87% |
| Denuncia actos de corrupción externos | 15 | 1,54% |
| Denuncia actos de corrupción internos | 1 | 0,10% |
| Total general | 977 | 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. |
|----------------------|------------|----------------|
| Natural | 674 | 68,99% |
| Jurídica | 303 | 31,01% |
| Total general | 977 | 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.

| Etiquetas de fila | Cuenta de TIPO (PQRD's) | Promedio de % DE CUMP. |
|--------------------------|-------------------------|------------------------|
| Solicitud de información | 696 | 99% |
| Petición | 155 | 98% |
| Consulta | 31 | 100% |
| Derecho de petición | 20 | 95% |
| Denuncia | 18 | 100% |
| Queja | 7 | 93% |
| Reclamo | 3 | 100% |
| Sugerencia | 2 | 100% |
| Total general | 932 | 99% |

Nota: En el anterior cuadro se evidencian 932 solicitudes, las 45 solicitudes restantes para el total de 977 son PQRDS que hasta la fecha de corte (17- Octubre-2018) todavía se encuentran en términos de respuesta, en general a nivel Nacional contamos con un promedio del 99 % de cumplimiento en cuanto a PQRDS sosteniendo el indicador con el segundo trimestre.

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 03 de Julio de 2018 y 28 de Septiembre de 2018. La encuesta se basa en la siguiente información:

| | | |
|---|--------------------------|--|
|  AUNAP AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA GOBIERNO DE COLOMBIA | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN | Fecha: Septiembre 21 de 2017 Página: 12 de 14 |
|---|--------------------------|--|

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 | 93 | 93 | 0 | 0 | 93 | 0 | 0 | 93 | 0 | 0 |
| Regional B/bermeja | 70 | 69 | 0 | 1 | 68 | 0 | 2 | 69 | 0 | 1 |
| Regional Magangué | 39 | 35 | 4 | 0 | 27 | 5 | 7 | 34 | 5 | 0 |
| Regional Medellín | 202 | 202 | 0 | 0 | 202 | 0 | 0 | 202 | 0 | 0 |
| Regional Bogotá | 32 | 32 | 0 | 0 | 32 | 0 | 0 | 32 | 0 | 0 |
| Regional Cali | 113 | 113 | 0 | 0 | 113 | 0 | 0 | 113 | 0 | 0 |
| Regional Barranquilla | 114 | 113 | 1 | 0 | 107 | 2 | 5 | 112 | 2 | 0 |
| TOTAL | 663 | 658 | 4 | 1 | 642 | 7 | 14 | 657 | 5 | 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 | 10 | 10 | 0 | 0 | 9 | 1 | 0 | 10 | 0 | 0 |
| Administración y Fomento | 11 | 11 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 |
| Talento Humano | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Coordinación Financiera | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 23 | 23 | 0 | 0 | 22 | 1 | 0 | 23 | 0 | 0 |

BUZON DE SUGERENCIAS

Quincenalmente durante el Tercer 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.

| | |
|---|--|
| Elaboro: Original firmado en la oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces | Aprobó: Original firmado en la oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces |
| Camilo Andrés Echeverri Morales Atención al Ciudadano 17 - 10 - 2018 | José Duarte Carreño Secretario General 17- 10 - 2018 |