



# AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL  
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

## INFORME DE PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS, EVENTO EXPOMALOCA



El campo  
es de todos

Minagricultura

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

---

Servicio al Ciudadano: [atencionalciudadano@aunap.gov.co](mailto:atencionalciudadano@aunap.gov.co)  
Calle 40AN° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500  
Bogotá, D.C., - Colombia  
[www.aunap.gov.co](http://www.aunap.gov.co)



**AUNAP**  
AUTORIDAD NACIONAL  
DE ACUICULTURA Y PESCA

## Contenido

PRESENTACIÓN .....	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	3
OBJETIVO .....	3
INFORME DE PERCEPCIÓN DE LOS CIUDADANOS .....	4



El campo  
es de todos

Minagricultura

---

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

Servicio al Ciudadano: [atencionalciudadano@ aunap.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ aunap.gov.co)  
Calle 40A N° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500  
Bogotá, D.C., - Colombia  
[www.aunap.gov.co](http://www.aunap.gov.co)

## PRESENTACIÓN

La Secretaría General de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca - AUNAP, a través de su oficina de Servicio al Ciudadano, presenta informe consolidado de las encuestas aplicadas en expomaloca, en la ciudad de Villavicencio, con el fin de verificar la imagen que tienen en este municipio de la Aunap, y corroborar la atención de nuestros funcionarios para con los usuarios, las presentes encuestas se aplicaron de 31 de enero al 2 de febrero de 2020

## 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” y en consonancia a los dictámenes de la Ley 1755 de 2015, 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, y medir la percepción que tienen cada uno de nuestros usuarios, sobre la labor ejercida y la imagen que estos tengan sobre la entidad y su misionalidad.



El campo  
es de todos

Minagricultura

---

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

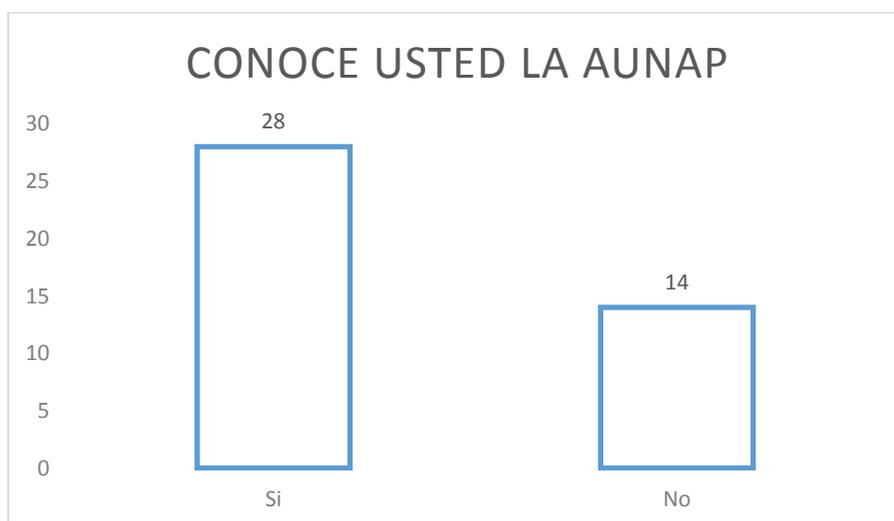
Servicio al Ciudadano: [atencionalciudadano@ aunap.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ aunap.gov.co)  
Calle 40AN° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500  
Bogotá, D.C., - Colombia  
[www.aunap.gov.co](http://www.aunap.gov.co)

## INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el período comprendido entre el 31 de enero y 02 de febrero del 2020, se dio aplicación a un total de 42 Encuestas en el evento expomaloca en la ciudad de Villavicencio, con el fin de ser el primer canal de comunicación de los usuarios, y velando por las garantías del cumplimiento del Protocolo de Atención y Servicio al ciudadano y la Carta de Trato Digno, pero también la imagen que perciben nuestros usuarios del meta, de lo anterior obtuvimos los siguientes resultados:

- 1- Conforme a los resultados de la pregunta de “conoce usted la Aunap”, podemos ver que del 100% de las personas encuestadas un 67% de las mismas tienen conocimiento de la existencia de la entidad, el cual es un porcentaje considerable, pero que debemos mejorar, ya que el restante de las personas encuestadas no tiene conocimiento ni de que es la Aunap, ni mucho menos su misionalidad.

Conoce usted la Aunap	TOTAL
Si	28
No	14
Total general	42



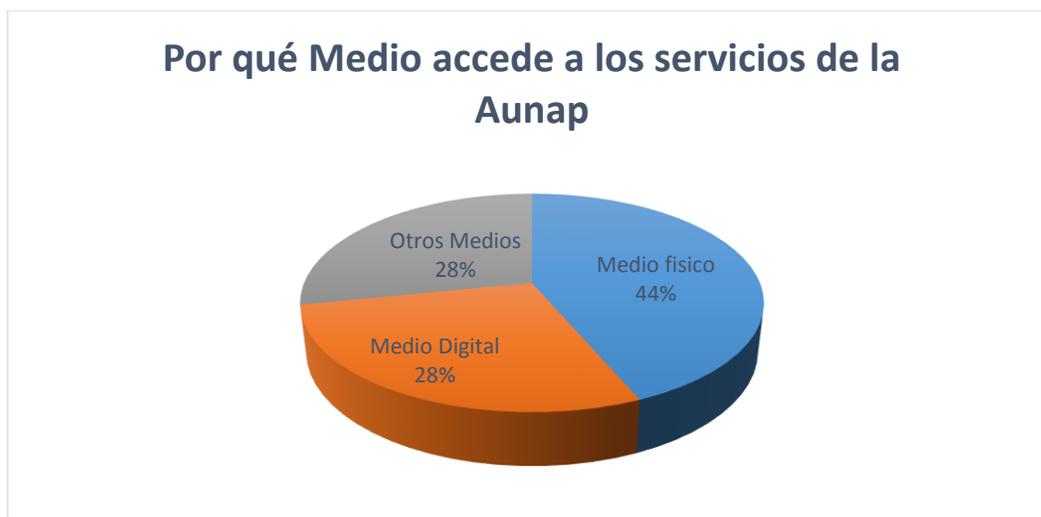
El campo  
es de todos

Minagricultura

Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

- 2- En cuanto a los medios de acceder o canales de comunicación de la Aunap, vemos que aun predominan los medios físicos, sobre los digitales, con un porcentaje de 44%, contra un 28%, el cual nos da a entender la importancia que tenemos al estar en región, y el abarcar el Territorio Nacional, conforme la demanda de acceso físico predomina.

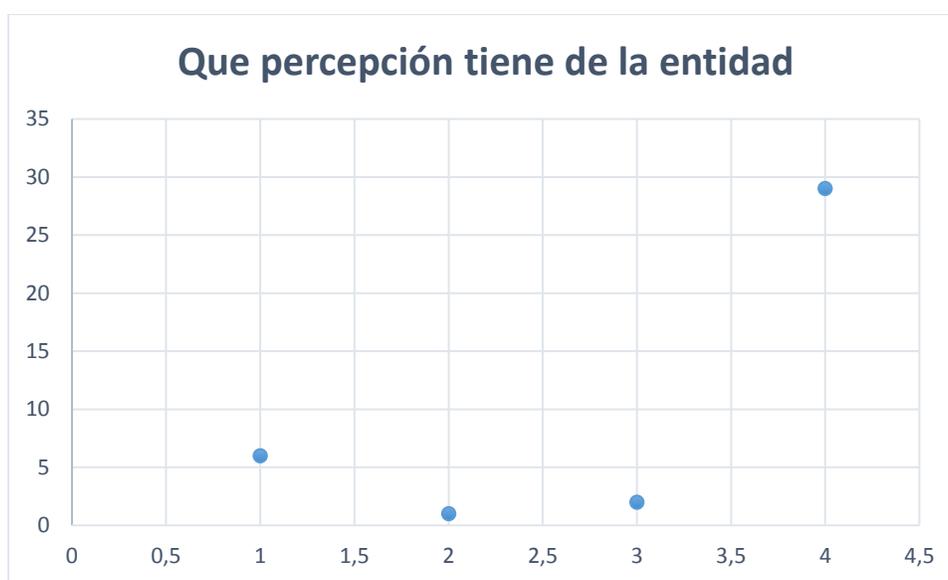
Por qué Medio accede a los servicios de la Aunap	TOTAL
Medio físico	17
Medio Digital	11
Otros Medios	11
Total general	39



- 3- Ahora enfocándonos si los usuarios conocen la misionalidad de la entidad o sus principales funciones, observamos que un 76% conocen dichas acciones o facultades que se encuentran en cabeza de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca, siendo una cifra considerable para el muestreo que realizamos, pero que nos muestra que debemos ser más visibles, y quizás participar en más de estos eventos, para llegar a posesionarnos, con el fin de que nuestros usuarios y ciudadanos en general sepan que cuentan con un aliado en la acuicultura y la pesca.

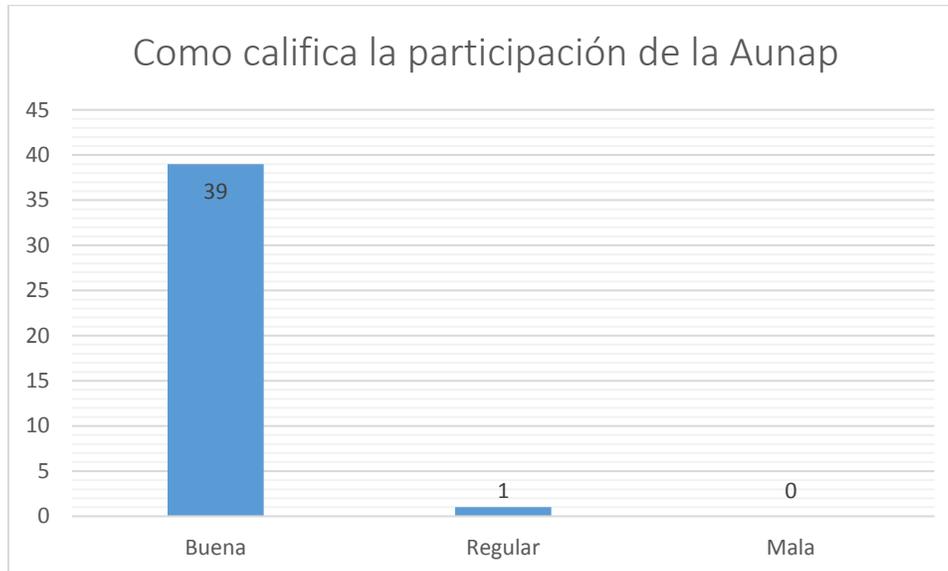


Que percepción tiene de la entidad	TOTAL
Trabaja con los acuicultores y pescadores	6
Apoya con la entrega de elementos(cavas, embarcaciones, artes de pesca)	1
Vigila el cumplimiento de las vedas y la pesca con tallas mínimas	2
Todas las anteriores	29
Total general	38



- 4- Los ciudadanos tuvieron una buena imagen de la participación de la Aunap, y esto se demuestra en los resultados, teniendo un 97% del muestreo realizado en las encuestas, siendo una cifra alta y considerable, demostrándonos que debemos continuar participando en esta clase de eventos, y realizando participaciones tan buenas como la realizada en Expomaloca.

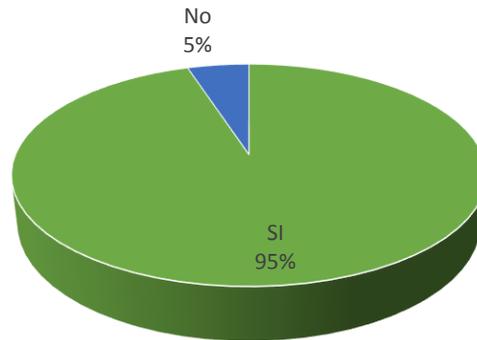
Como califica la participación de la Aunap	TOTAL
Buena	39
Regular	1
Mala	0
Total general	40



- 5- Analizando el resultado de las encuestas en cuanto a si fueron resueltas las dudas e inquietudes por parte de los funcionarios y contamos con 38 personas satisfechas con las respuestas dadas, por nuestros funcionarios y contratistas participantes, esto equivalente a un 95%, dos de ellos dijeron que no se sintieron conformes, con un 5% y dos usuarios decidieron no responder.

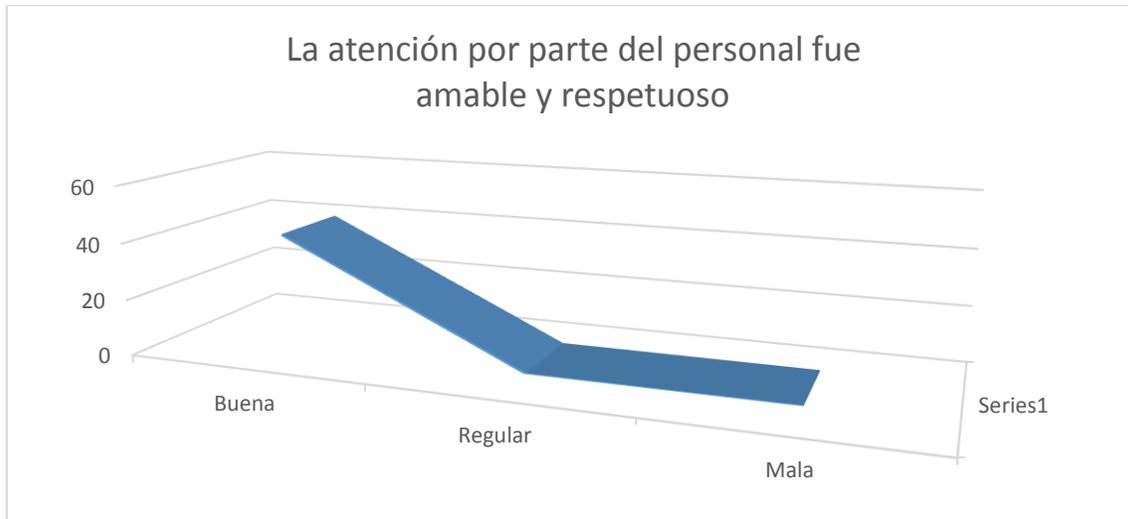
Fueron resueltas sus dudas e inquietudes por parte de los funcionarios	TOTAL
Si	38
No	2
Total general	40

Fueron resueltas sus dudas e inquietudes por parte de los funcionarios



- 6- La atención respetuosa por parte de nuestros funcionarios y contratistas es de vital importancia, y los resultados recibidos en la presente encuesta fueron de total satisfacción, ya que de las 42 encuestas aplicadas 41 afirman que esta atención fue amable y respetuosa, y uno de ellos decidió no responder este punto de la encuesta.

La atención por parte del personal fue amable y respetuoso	TOTAL
Buena	41
Regular	0
Mala	0
Total general	41



- 7- En cuanto a las observaciones dadas por los usuarios, encontramos algunas felicitaciones tales como “*Todo estuvo excelente, fue una feria muy bien elaborado*” y “*excelente evento, todo bien organizado*”, pero también contamos con unas sugerencias para mejorar, que se aplicarán conforme a su necesidad y pertinencia “*Mayor visibilidad del nombre*”.

Conforme a lo anterior podemos ver que el evento nos permitió mediante el muestreo, en la aplicación de la presente encuesta, son favorables a lo cual se concluyen que se deben seguir participando de esta clase de eventos y hacer mas énfasis en la publicidad e imagen de la entidad.