

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  
1 TRIMESTRE 2017-1  
ENERO – FEBRERO - MARZO**

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| PRESENTACIÓN .....                                    | 3  |
| ATENCION AL CIUDADANO .....                           | 3  |
| OBJETIVO .....  | 3  |
| GLOSARIO .....  | 3  |
| Derecho De Petición: .....                            | 3  |
| Queja:.....   | 3  |
| Reclamo:.....   | 3  |
| 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 SATISFACCION REGIONALES .....             | 12 |
| Análisis de encuestas virtuales: .....                | 13 |
| Análisis 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 Enero 2017 al 31 de Marzo 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.

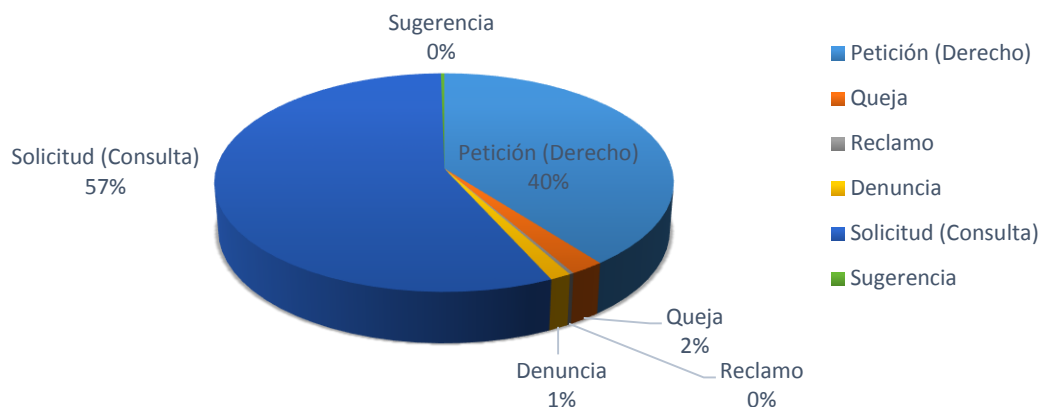
**Consulta:** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

## INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el período comprendido entre el 01 de Abril de 2017 y 31 de Junio de 2017, se recibieron 375 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)   | 148        | 39,47%         |
| Queja                | 8          | 2,13%          |
| Reclamo              | 1          | 0,27%          |
| Denuncia             | 5          | 1,33%          |
| Solicitud (Consulta) | 212        | 56,53%         |
| Sugerencia           | 1          | 0,27%          |
| <b>Total general</b> | <b>375</b> | <b>100,00%</b> |

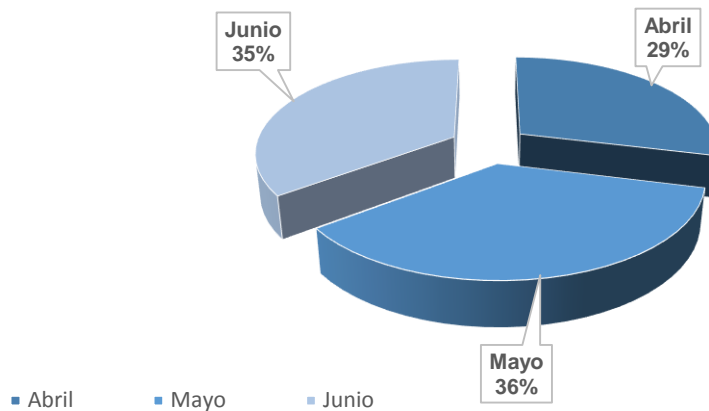
## PQRD'S RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017



## 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 segundo trimestre 2017.

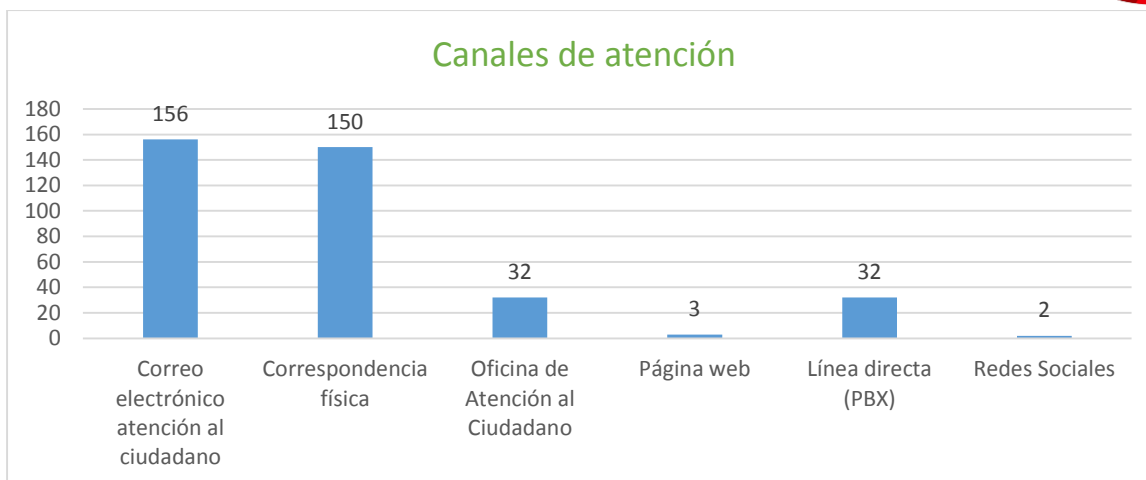
| MES          | CANTIDAD   |
|--------------|------------|
| ABRIL        | 108        |
| MAYO         | 135        |
| JUNIO        | 132        |
| <b>TOTAL</b> | <b>375</b> |



## 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 segundo trimestre de 2017.

| CANAL DE COMUNICACIÓN                    | TOTAL      |
|--|------------|
| Correo electrónico atención al ciudadano | 156        |
| Correspondencia física                   | 150        |
| Oficina de Atención al Ciudadano         | 32         |
| Página web                               | 3          |
| Línea directa (PBX)                      | 32         |
| Redes Sociales                           | 2          |
| <b>Total general</b>                     | <b>375</b> |



## CLASIFICACION DE PQRD's EN LAS DIFERENTES AREAS

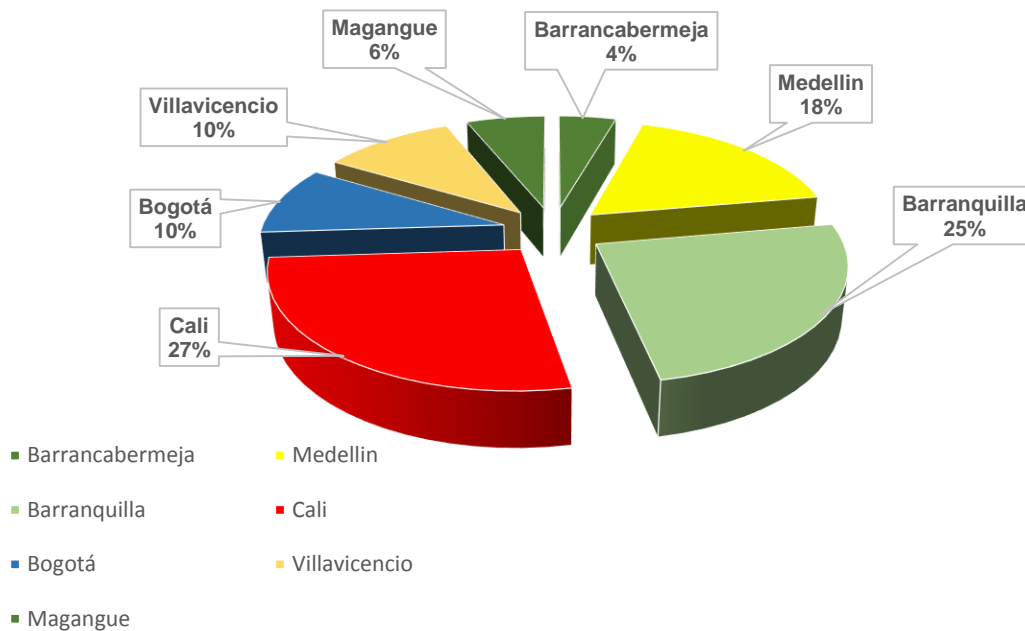
El siguiente cuadro indica la cantidad de requerimientos atendidos en las áreas de la entidad con su respectivo porcentaje de participación en cada una. Las regionales relacionadas son requerimientos allegados a sede central y remitidos a cada una de ellas.

| ÁREA RESPONSABLE                  | TOTAL      | %PART.         |
|-----------------------------------|------------|----------------|
| DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO        | 31         | 8,27%          |
| DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA | 3          | 0,80%          |
| OFICINA - OGC                     | 4          | 1,07%          |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA          | 21         | 5,60%          |
| COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA       | 1          | 0,27%          |
| COORDINACIÓN FINANCIERA           | 2          | 0,53%          |
| COORDINACIÓN TALENTO HUMANO       | 14         | 3,73%          |
| PLANEACIÓN                        | 1          | 0,27%          |
| SECRETARÍA GENERAL                | 6          | 1,60%          |
| REGIONAL BARRANCA                 | 13         | 3,47%          |
| REGIONAL BOGOTÁ                   | 28         | 7,47%          |
| REGIONAL VILLAVICENCIO            | 30         | 8,00%          |
| REGIONAL BARRANQUILLA             | 72         | 19,20%         |
| REGIONAL MEDELLÍN                 | 52         | 13,87%         |
| REGIONAL MAGANGUE                 | 18         | 4,80%          |
| REGIONAL CALI                     | 79         | 21,07%         |
| A OTRAS ENTIDADES E INSTITUCION   | 0          | 0%             |
| <b>Total general</b>              | <b>375</b> | <b>100,00%</b> |

## REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES

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

| ÁREA RESPONSABLE       | TOTAL      | %PART.         |
|------------------------|------------|----------------|
| REGIONAL CALI          | 79         | 27,05%         |
| REGIONAL BARRANQUILLA  | 72         | 24,66%         |
| REGIONAL MEDELLÍN      | 52         | 17,81%         |
| REGIONAL VILLAVICENCIO | 30         | 10,27%         |
| REGIONAL BOGOTÁ        | 28         | 9,59%          |
| REGIONAL MAGANGUE      | 18         | 6,16%          |
| REGIONAL BARRANCA      | 13         | 4,45%          |
| <b>Total general</b>   | <b>292</b> | <b>100,00%</b> |

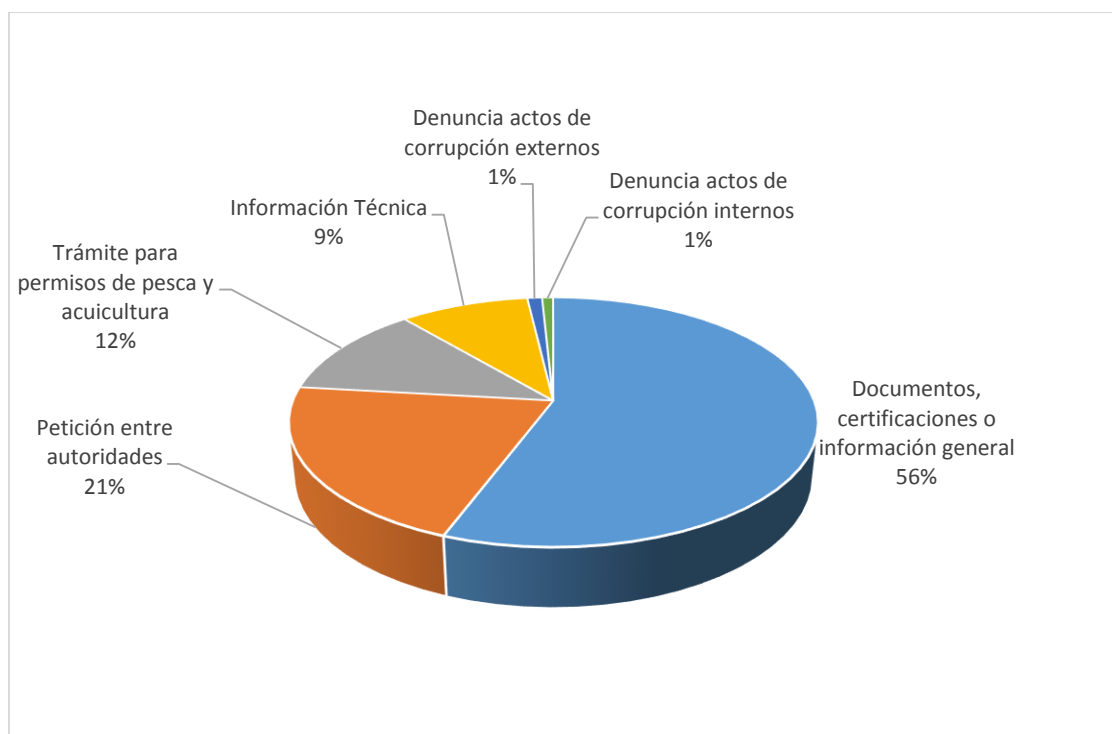




## MOTIVOS FRECUENTES DE REQUERIMIENTOS

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

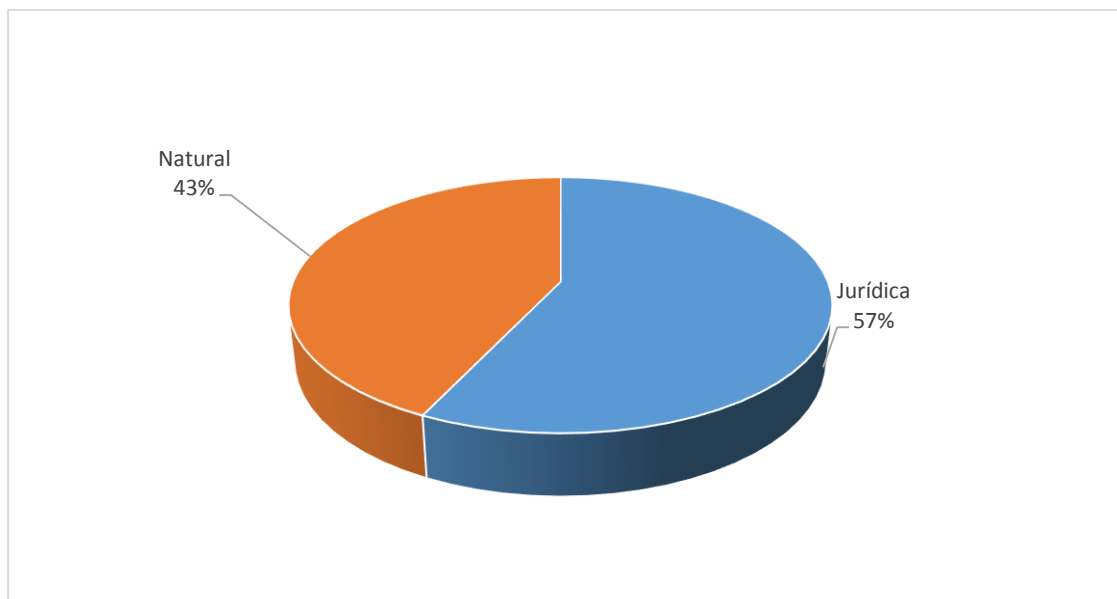
| MOTIVO PQRD's                                     | TOTAL      | %PART.         |
|---|------------|----------------|
| Documentos, certificaciones o información general | 209        | 55,73%         |
| Petición entre autoridades                        | 79         | 21,07%         |
| Trámite para permisos de pesca y acuicultura      | 45         | 12,00%         |
| Información Técnica                               | 35         | 9,33%          |
| Denuncia actos de corrupción externos             | 4          | 1,07%          |
| Denuncia actos de corrupción internos             | 3          | 0,80%          |
| <b>Total general</b>                              | <b>375</b> | <b>100,00%</b> |



## 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             | 214        | 57,07%         |
| Natural              | 161        | 42,93%         |
| <b>Total general</b> | <b>375</b> | <b>100,00%</b> |



## 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 PQRD's          | TOTAL      | % PROM. CUMP |
|----------------------|------------|--------------|
| Solicitud (Consulta) | 202        | 100%         |
| Petición (Derecho)   | 142        | 100%         |
| Queja                | 7          | 100%         |
| Denuncia             | 5          | 100%         |
| Sugerencia           | 1          | 100%         |
| Reclamo              | 1          | 100%         |
| <b>Total general</b> | <b>358</b> | <b>100%</b>  |

A continuación mostramos la comparación del primer trimestre al segundo trimestre 2017 donde se refleja una mejora total con respecto al tiempo en generar respuesta a los ciudadanos.

### PRIMER TRIMESTRE

| TIPO PQRD's          | TOTAL     | % PROM. CUMP |
|----------------------|-----------|--------------|
| Petición (Derecho)   | 33        | 91%          |
| Queja                | 1         | 100%         |
| Reclamo              | 3         | 100%         |
| Denuncia             | 2         | 100%         |
| Solicitud (Consulta) | 56        | 73%          |
| Sugerencia           | 0         | 100%         |
| <b>Total general</b> | <b>95</b> | <b>81%</b>   |

### SEGUNDO TRIMESTRE

| TIPO PQRD's          | TOTAL      | % PROM. CUMP |
|----------------------|------------|--------------|
| Petición (Derecho)   | 142        | 100%         |
| Queja                | 7          | 100%         |
| Reclamo              | 1          | 100%         |
| Denuncia             | 5          | 100%         |
| Solicitud (Consulta) | 202        | 100%         |
| Sugerencia           | 1          | 100%         |
| <b>Total general</b> | <b>358</b> | <b>100%</b>  |

## 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 Abril de 2017 al 31 de Junio 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   
2= Regular   
3= Bueno   
4= Satisfactorio   
5= Excelente

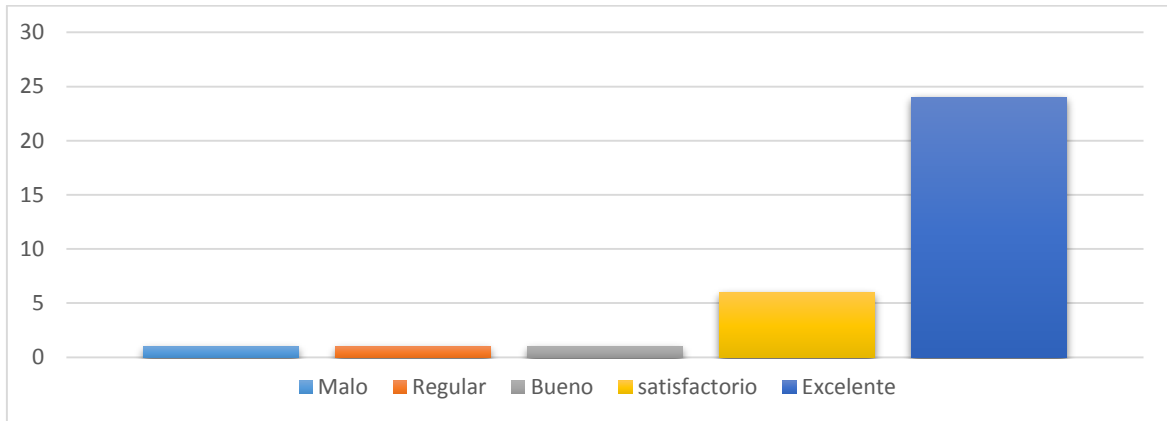
Marque con una X en el círculo qué tan satisfecho está usted respecto a la experiencia, atención y respuesta a su solicitud otorgada por nuestra entidad AUNAP.

| REGIONALES               | CANTIDAD |
|--------------------------|----------|
| Regional Villavicencio   | 92       |
| Regional Barrancabermeja | 60       |
| Regional Magangué        | 54       |
| Regional Medellín        | 34       |
| Regional Bogotá          | 33       |
| Regional Cali            | 31       |
| Regional Barranquilla    | 17       |

|              |            |
|--------------|------------|
| <b>TOTAL</b> | <b>321</b> |
|--------------|------------|

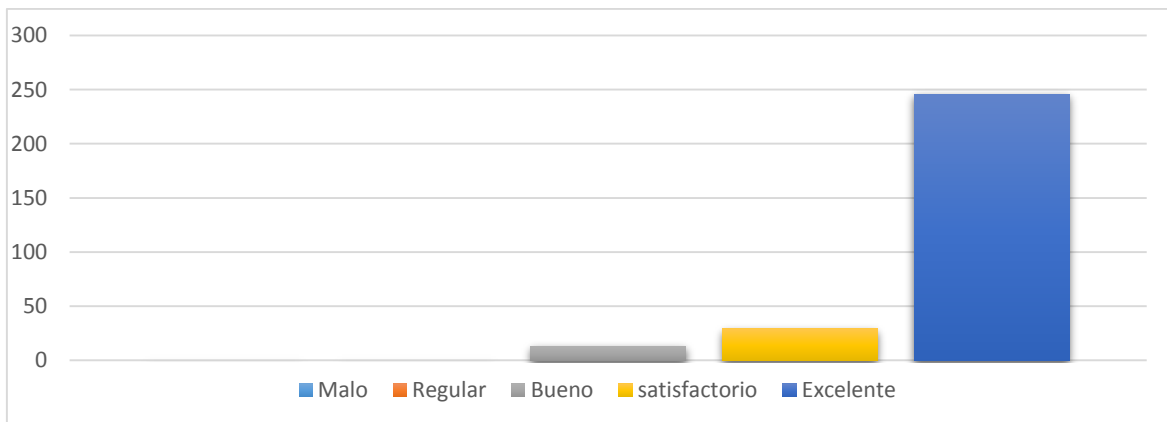
### Análisis de encuestas virtuales:

| Excelente | Satisfactorio | Bueno    | Regular  | Malo     | Total general |
|-----------|---------------|----------|----------|----------|---------------|
| <b>24</b> | <b>6</b>      | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>33</b>     |



### Análisis de encuestas presenciales:



| Excelente  | Satisfactorio | Bueno     | Regular  | Malo     | Total general |
|------------|---------------|-----------|----------|----------|---------------|
| <b>246</b> | <b>29</b>     | <b>13</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>288</b>    |



## 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 las siguientes sugerencias:

1. Organizar por cubículos las oficinas para un mejor servicio a los pescadores (Regional Cali)
2. Mejorar el proceso de carnetización. (Regional Magangué)
3. Aumentar el número de proyectos para las regionales. (Regional Magangué)
4. Dictar más charlas sobre normatividad pesquera. (Regional Magangué)
5. Presencia de los funcionarios más constante. (Regional Magangué)
6. Aumentar la planta de los funcionarios de la regional. (Regional Magangué)
7. Mejorar las ayudas, que estas sean más efectivas que los proyectos que se ejecuten o ayudas sean más acordes a las necesidades de las regionales. (Regional Magangué)

|   |   |
|---|---|
| <p>Elaboró:</p>  | <p>Aprobó:</p>  |
| <p>Camilo Andrés Echeverri Morales<br/>Atención al Ciudadano<br/>14-07-2017</p>                     | <p>José Duarte Carreño<br/>Secretaria General<br/>14-07-2017</p>                                    |