

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA –AUNAP



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”
INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO
II TRIMESTRE 2018
ABRIL – MAYO - JUNIO

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.....	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 Abril de 2018 y 29 de Junio 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.

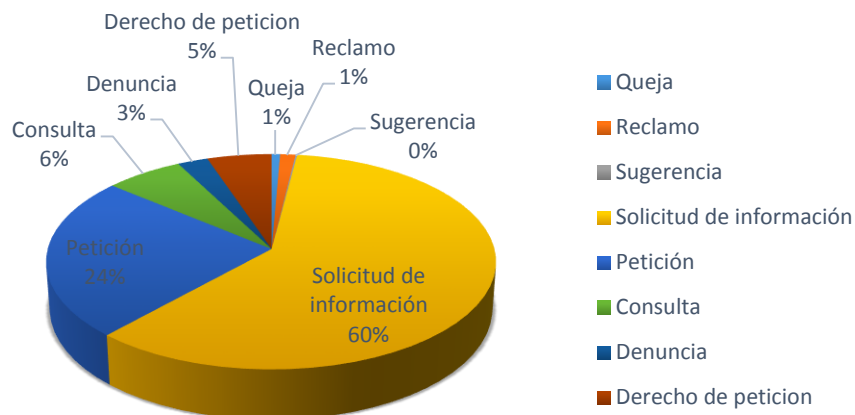
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el período comprendido entre el 02 de Abril de 2018 y 29 de Junio de 2018, se recibieron 734 requerimientos los cuales se clasifican en tipo de PQRDS, cantidad total de requerimientos y porcentaje de participación:

TIPO PQRDS	TOTAL	% PART.
Queja	5	0,68%
Reclamo	9	1,23%
Sugerencia	1	0,14%
Solicitud de información	438	59,67%
Petición	179	24,39%
Consulta	46	6,27%
Denuncia	18	2,45%
Derecho de petición	38	5,18%
Total general	734	100,00%

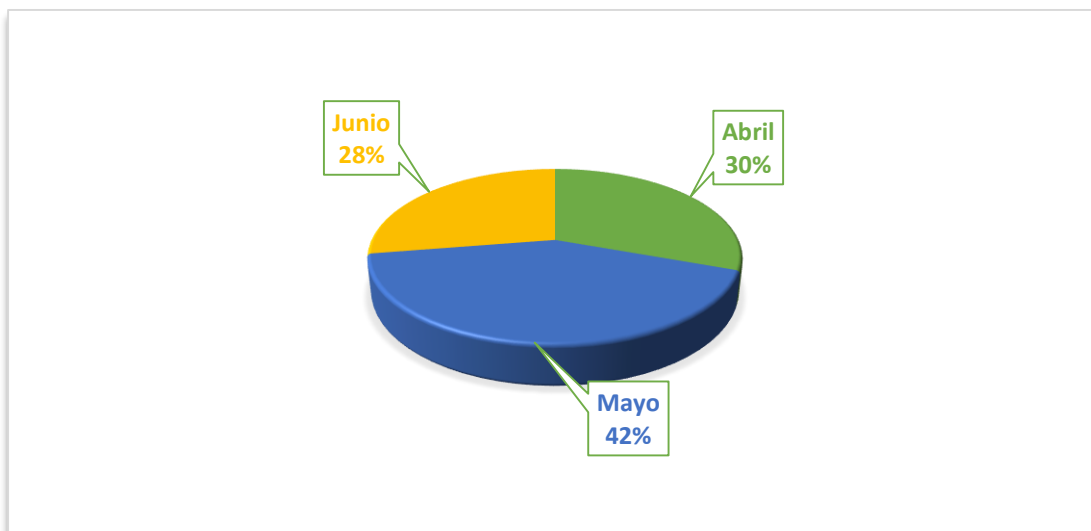
PQRDS RECIBIDAS II TRIMESTRE 2018



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 Segundo Trimestre 2018.

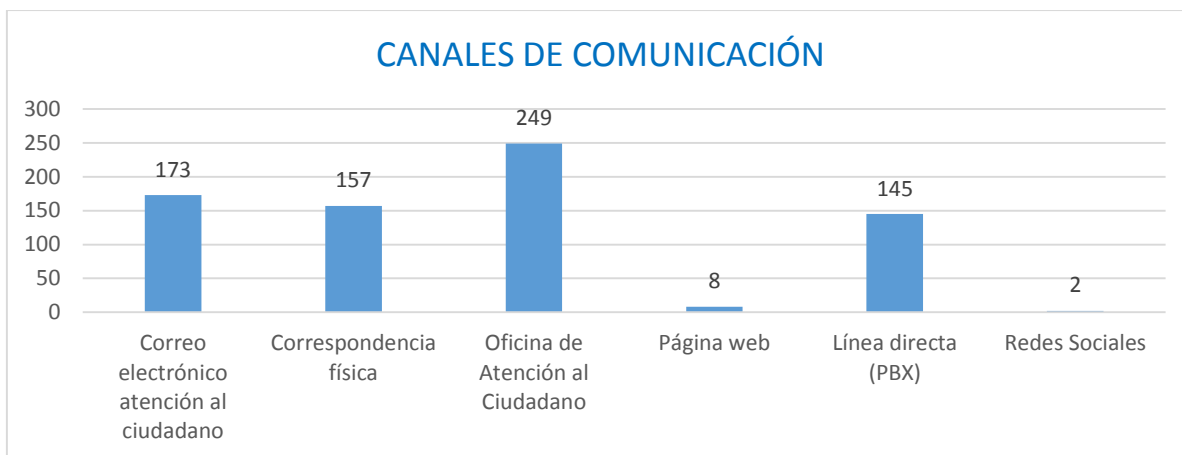
MES	CANTIDAD
ABRIL	224
MAYO	308
JUNIO	202
TOTAL	734



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 del año 2018.

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Correo electrónico atención al ciudadano	173
Correspondencia física	157
Oficina de Atención al Ciudadano	249
Página web	8
Línea directa (PBX)	145
Redes Sociales	2
Total general	734



CLASIFICACION DE PQRD's EN LAS DIFERENTES AREAS

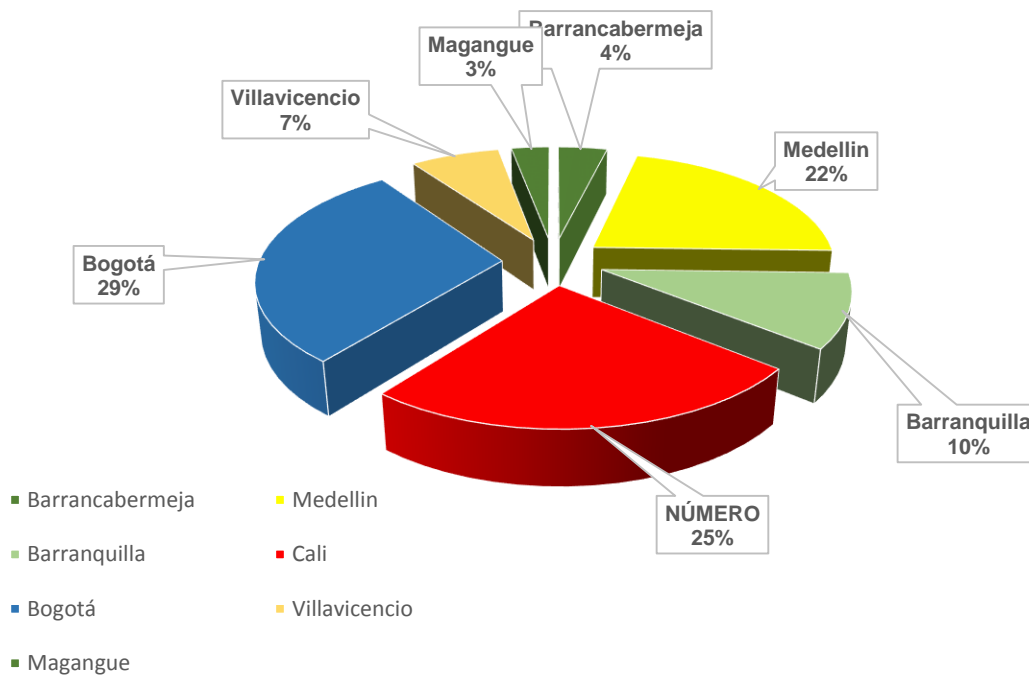
El siguiente cuadro indica la cantidad de requerimientos atendidos en las áreas de la entidad a nivel central con su respectivo porcentaje de participación en cada una de ellas.

ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
COMUNICACIONES	1	0,63%
DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO	57	35,63%
DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	15	9,38%
OFICINA - OGCI	8	5,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	43	26,88%
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	2	1,25%
COORDINACIÓN FINANCIERA	4	2,50%
COORDINACIÓN TALENTO HUMANO	3	1,88%
PLANEACIÓN	3	1,88%
SECRETARÍA GENERAL	24	15,00%
Total general	160	100,00%

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES

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

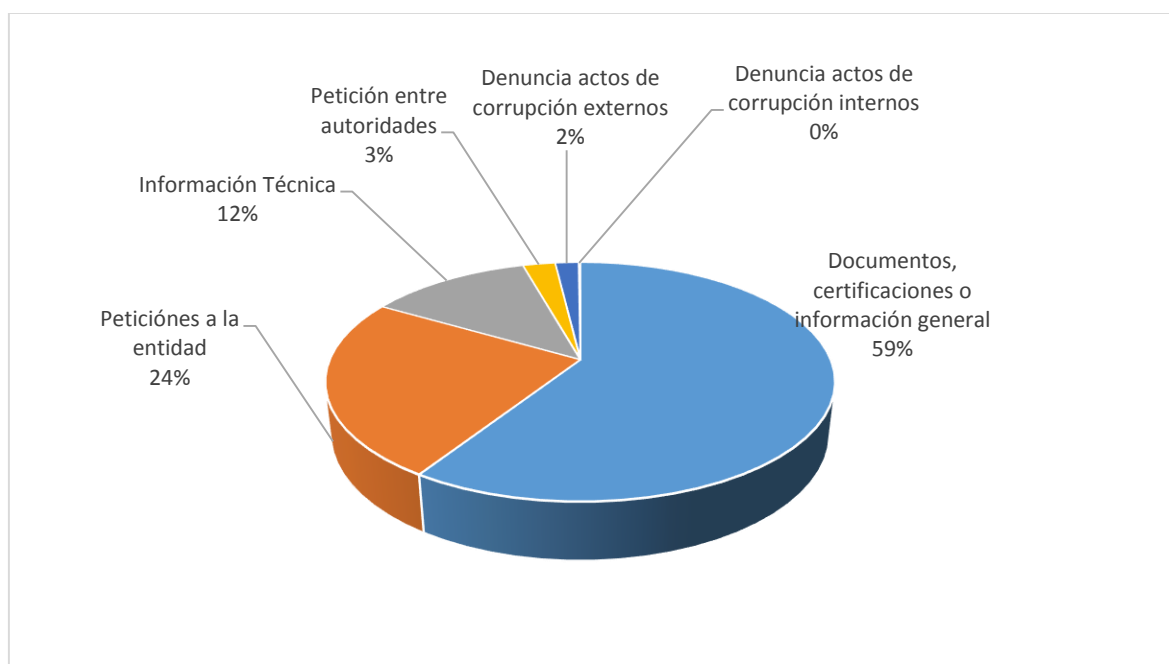
ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
REGIONAL CALI	143	24,91%
REGIONAL BARRANQUILLA	59	10,28%
REGIONAL MEDELLÍN	124	21,60%
REGIONAL VILLAVICENCIO	40	6,97%
REGIONAL BOGOTÁ	169	29,44%
REGIONAL MAGANGUE	17	2,96%
REGIONAL B/BERMEJA	22	3,83%
Total general	574	100,00%



MOTIVOS FRECUENTES DE REQUERIMIENTOS

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

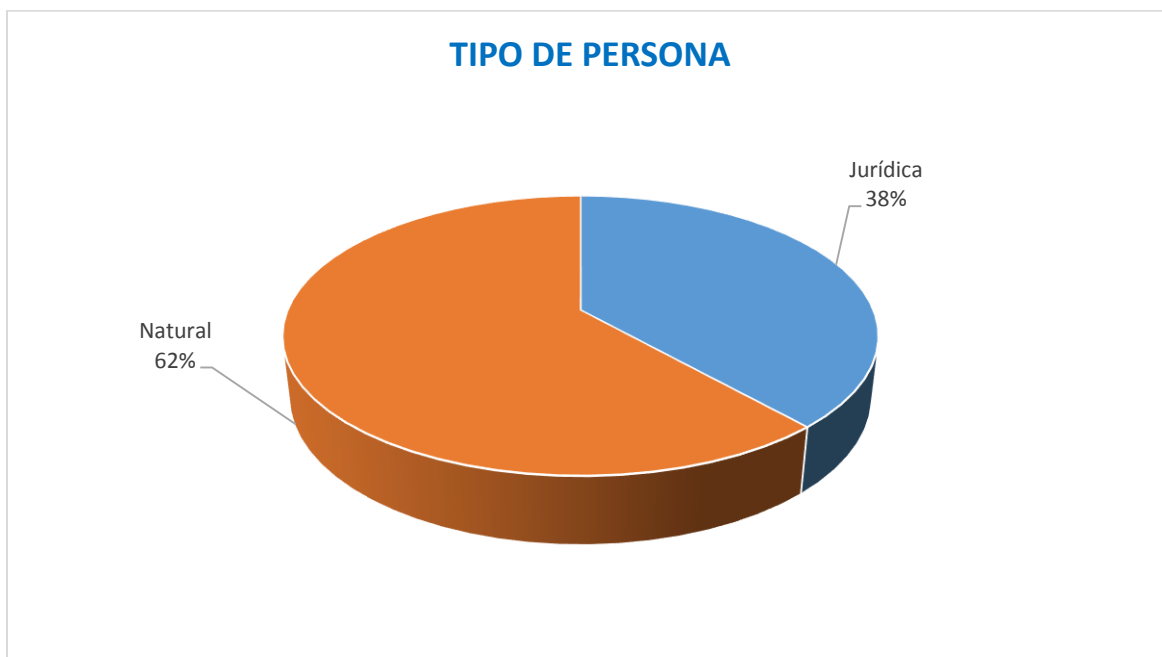
MOTIVO PQRDS	TOTAL	%PART.
Documentos, certificaciones o información general	434	59,13%
Peticiones a la entidad	178	24,25%
Información Técnica	90	12,26%
Petición entre autoridades	18	2,45%
Denuncia actos de corrupción externos	13	1,77%
Denuncia actos de corrupción internos	1	0,14%
Total general	734	100,00%



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	282	38,42%
Natural	452	61,58%
Total general	734	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	CANTIDAD	Promedio de % DE CUMP.
Solicitud de información	435	99%
Petición	167	100%
Consulta	44	100%
Derecho de petición	29	88%
Denuncia	18	98%
Reclamo	8	100%
Queja	5	100%
Sugerencia	1	100%
Total general	707	99%

Nota: En el anterior cuadro se evidencian 707 solicitudes, las 27 solicitudes restantes para el total de 734 son PQRDS que hasta la fecha de corte (10-Julio-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 mejorando en comparación al primer 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 02 de Abril de 2018 y 29 de Junio de 2018. La encuesta se basa en la siguiente información:

 <p>AUNAP AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA GOBIERNO DE COLOMBIA</p>	<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	88	88	0	0	88	0	0	88	0	0
Regional B/bermeja	67	66	1	0	62	2	3	64	2	1
Regional Magangué	28	24	3	1	22	6	0	20	8	0
Regional Medellín	191	191	0	0	191	0	0	191	0	0
Regional Bogotá	168	165	3	0	166	2	0	168	0	0
Regional Cali	268	268	0	0	268	0	0	268	0	0
Regional Barranquilla	45	44	1	0	41	2	2	45	0	0
TOTAL	855	846	8	1	840	12	3	844	10	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	6	6	0	0	6	0	0	6	0	0
Administración y Fomento	6	6	0	0	5	0	1	6	0	0
Oficina de asesoría Jurídica	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0
TOTAL	13	12	1	0	11	0	2	13	0	0

BUZON DE SUGERENCIAS

Quincenalmente durante el Segundo 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.

<p>Elaboro:</p> <p>Original firmado en la oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces</p>	<p>Aprobó:</p> <p>Original firmado en la oficina de Atención al Ciudadano o quien haga sus veces</p>
<p>Camilo Andrés Echeverri Morales Atención al Ciudadano 24-04-2018</p>	<p>José Duarte Carreño Secretario General 24-04-2018</p>