

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA –AUNAP



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

"Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad"

INFORME DE PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO

ATENCION AL CIUDADANO



El campo
es de todos

Minagricultura

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

Servicio al Ciudadano: 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

Contenido

PRESENTACIÓN	3
ATENCION AL CIUDADANO	3
OBJETIVO	3
GLOSARIO	3
Derecho De Petición:	3
Queja:	4
Reclamo:	4
Denuncia:	4
Percepción	4
INFORME DE PERCEPCIÓN SEGÚN LA REGIONAL.....	4
INFORME DE PERCEPCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN.....	5
CONCLUSIONES	6

PRESENTACIÓN

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca — AUNAP a través de la Secretaría General y su oficina de Servicio al Ciudadano, presenta el siguiente análisis de satisfacción de sus usuarios, esto bajo la aplicación de la encuesta de satisfacción que se han aplicado en las diferentes regionales u oficinas donde se cuenta con la opinión plena de la aplicación de la oferta institucional, en el período comprendido entre el 01 de Junio de 2019 al 30 de Septiembre de 2019.

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” 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

Poder medir la satisfacción de los ciudadanos con la labor prestada por esta entidad, tanto en el nivel central como en sus diferentes regionales y oficinas. También la percepción que tiene nuestro usuarios sobre la entidad y saber cuál de la población atendemos más, esto haciendo en énfasis en si son acuicultores o pescadores.

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



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

Servicio al Ciudadano: 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

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.

Percepción: Sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos

INFORME DE PERCEPCIÓN SEGÚN LA REGIONAL

Durante el periodo comprendido entre Junio 01 a Septiembre 30 de 2019, se aplicaron unas encuestas en las regionales y oficinas adjuntas, con el fin de tener el conocimiento de cada uno de los usuarios que participaron de los servicios de la entidad, de las cuales se aplicaron 289 encuestas de la siguiente forma:

REGIONALES	TOTAL
BARRANCABERMEJA	13
CALI	41
MAGANGUÉ	83
MEDELLÍN	59
BOGOTÁ	6
VILLAVICENCIO	80
BARRANQUILLA	7
Total general	289



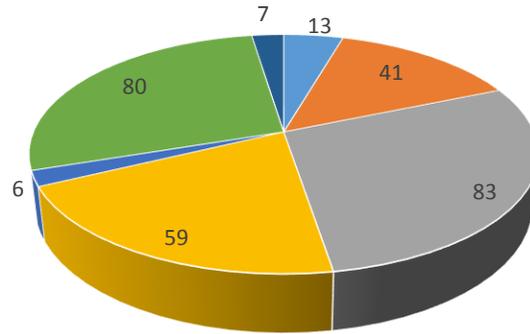
El campo
es de todos

Minagricultura

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

Servicio al Ciudadano: 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

Encuestas realizadas en las regionales



■ BARRANCABERMEJA ■ CALI ■ MAGANGUÉ ■ MEDELLÍN ■ BOGOTÁ ■ VILLAVICENCIO ■ BARRANQUILA

De la misma manera se realizó un análisis dependiendo el número de respuestas a cada una de las preguntas realizadas en la encuestas, con el fin de verificar, la eficiencia y el buen trato cada uno de nuestros usuarios.

INFORME DE PERCEPCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN

Como califica nuestro servicio	TOTAL
Bueno	287
Regular	1
Malo	1
Total general	289



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

Servicio al Ciudadano: 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

La respuesta soluciono su requerimiento	TOTAL
Si	274
No	5
Parcial	7
En blanco	3
Total general	289

Como fue su experiencia en la entidad	TOTAL
Buena	282
Regular	3
Mala	1
En blanco	3
Total general	289

CONCLUSIONES

Luego de realizar un análisis de fondo conforme a los resultados de las encuestas aplicadas en las diferentes regionales y haciendo énfasis en que las respondieron cada uno de nuestros usuarios, con la cual obtuvimos unos resultados fehacientes y concisos de la Atención y el Servicio prestado por la Aunap a sus usuarios.

Conforme a lo anterior podemos percibir que 289 personas decidieron diligenciar nuestra encuesta, pero que en ese periodo de tiempo el número



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

Servicio al Ciudadano: 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

De personas que hicieron algún tipo de solicitud o que se presentó en alguna de las sedes para cualquier la realización o apoyo de cualquier trámite conforme a la oferta institucional fue mucho mayor a esta cifra, a lo cual se asume un compromiso, de aumentar el número de encuestas con el fin de tener una cifra más exacta, de la imagen, percepción y calidad del servicio prestado por la Aunap.

El servicio de la entidad está a obtenido una muy buena calificación con un muy buen porcentaje, hablando de la calificación del servicio que prestan nuestros funcionarios y contratistas, siendo este del 99,31%, lo cual muestra que si bien tenemos aún algunos aspecto por mejorar, también podemos afirmar que el Servicio prestado por la Autoridad Nacional de Acuicultura y pesca es óptimo.

En cuento a la resolución de los requerimientos realizados, se analiza y al igual que en la calificación del servicio, contamos con un gran porcentaje que refleja el buen trabajo de la entidad, pero existen algunas inconformidades que se están estudiando con el fin de aplicar las mejoras necesarias con el fin de optimizar el proceso y cumplamos a cabalidad con los requerimientos de nuestros usuarios y siempre dar una respuesta clara, concisa y de fondo.

Para terminar con este análisis revisamos lo concerniente a como fue la experiencia en la entidad de cada uno de los usuarios que se tomaron el tiempo de responder la encuesta, conforme a estos resultados y la satisfacción fue una experiencia satisfactoria teniendo un porcentaje del 97.57%, a lo cual confirmamos que entidad está en una buena sintonía en el cumplimiento de los servicios ofrecidos en la oferta institucional y el compromiso pleno y claro con nuestros usuarios.



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

Servicio al Ciudadano: 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