

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA -AUNAP



AUNAP
AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CONSOLIDADO 3 Trimestre 2016 Julio A Septiembre 2016-3

1. 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 Julio al 30 de Septiembre 2016.

2. 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” 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.

3. 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.

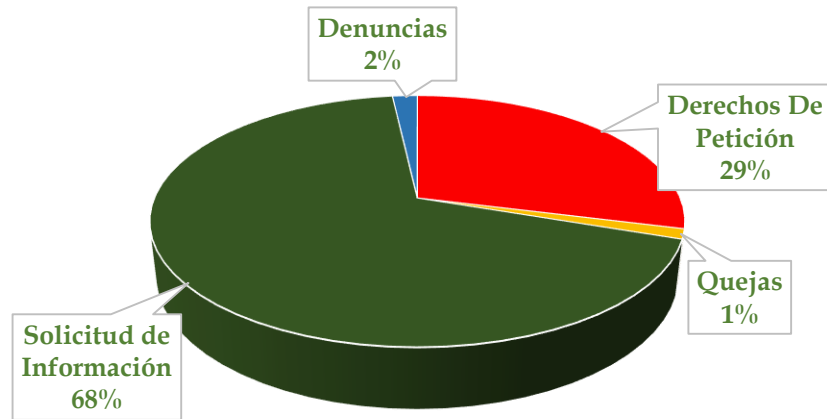
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

4. INFORME DE DERECHOS DE PETICIÓN

Durante el período comprendido entre el 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2016, se atendieron en nivel central, y las direcciones regionales Aunap un total de 391 derechos de petición, los cuales se clasifican en:

NIVEL CENTRAL	
PQRS'D	TOTAL
Derechos De Petición	113
Quejas	5
Solicitud de Información	266
Denuncias	7
Total	391

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LA AUNAP

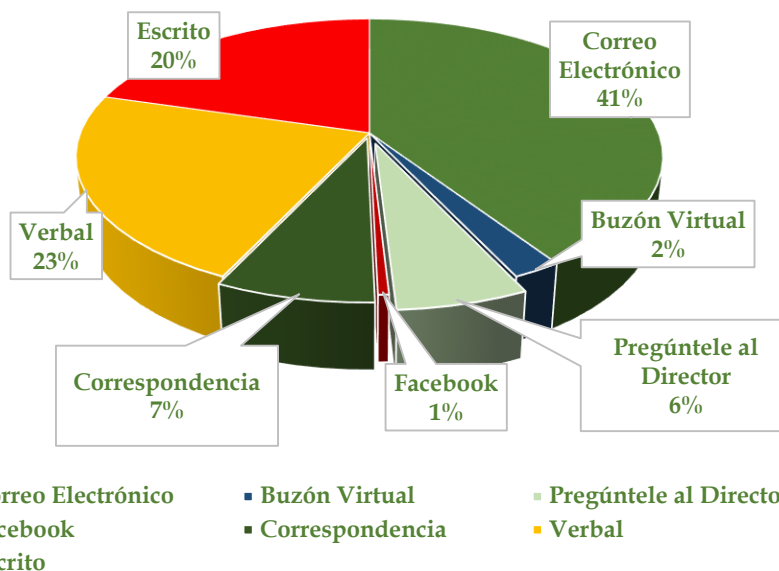


■ Derechos De Petición ■ Quejas ■ Solicitud de Información ■ Denuncias

Los 391 derechos de petición ingresaron por los siguientes medios de comunicación. Disponibles en la entidad para los ciudadanos:

CANALES RECEPCIÓN	NÚMERO
Correo Electrónico	159
Buzón Virtual	9
Pregúntele al Director	24
Facebook	2
Correspondencia	29
Verbal	88
Escrito	80
Total	391

Canales de Recepción de PQRS'D

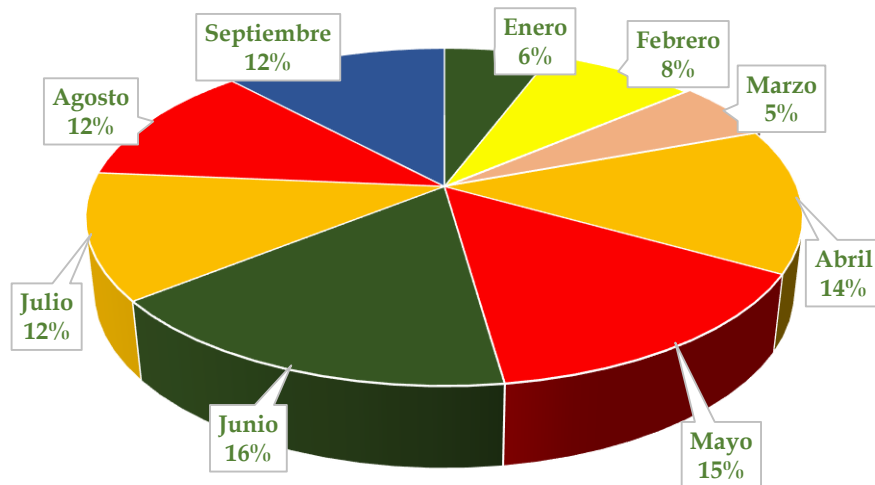


REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – Aunap, hasta en 3 trimestre de 2016 se han atendido un total de **1095** derechos de petición reportados a la oficina de atención al ciudadano.

MES	NÚMERO
Enero	63
Febrero	88
Marzo	61
Abril	151
Mayo	160
Junio	181
Julio	132
Agosto	128
Septiembre	131
Total	1095

Requerimientos atendidos mes a mes

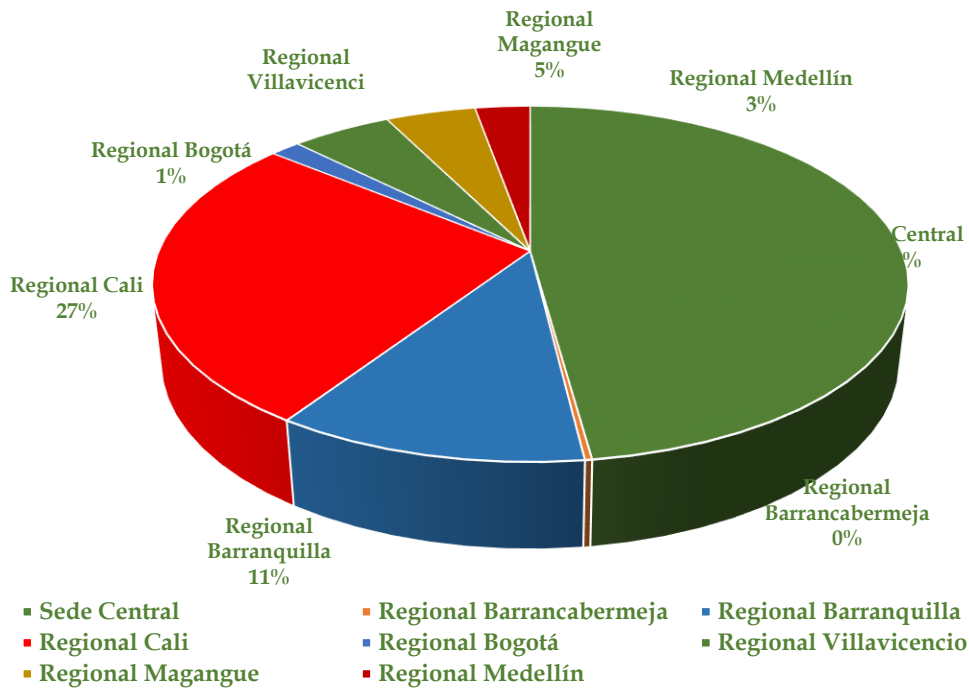


■ Enero ■ Febrero ■ Marzo ■ Abril ■ Mayo ■ Junio ■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LA SEDE CENTRAL y DIRECCIONES REGIONALES - AUNAP

Número de Derechos de petición atendidos en el tercer trimestre 2016 Sede Central y Direcciones Regionales AUNAP.

REGIONAL	NÚMERO
Sede Central	187
Regional Barrancabermeja	1
Regional Barranquilla	44
Regional Cali	104
Regional Bogotá	6
Regional Villavicencio	20
Regional Magangué	18
Regional Medellín	11
Total	391



BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Quincenalmente durante el tercer trimestre de 2016, se realizó la apertura de los buzones de sugerencias ubicados en la calle 40 A No. 13 - 09 en los pisos 6, 14 de la entidad y no se encontró ninguna sugerencia.

SOLICITUD DE DOCUMENTOS: se presentó una solicitud de documentos en la regional Villavicencio la cual fue atendida dentro de los términos legales.

Aprobó: José Duarte Carreño - Secretario General- Aunap

Revisó: Alexandra Lopez Rodríguez -Planeación - Aunap

Proyectó: Sandra Daniela Simbaqueva -Atención Al Ciudadano 3 Trimestre 2016