

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**

## 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 Enero 2017 al 31 de Marzo 2017.

## 2. 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.

## 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.

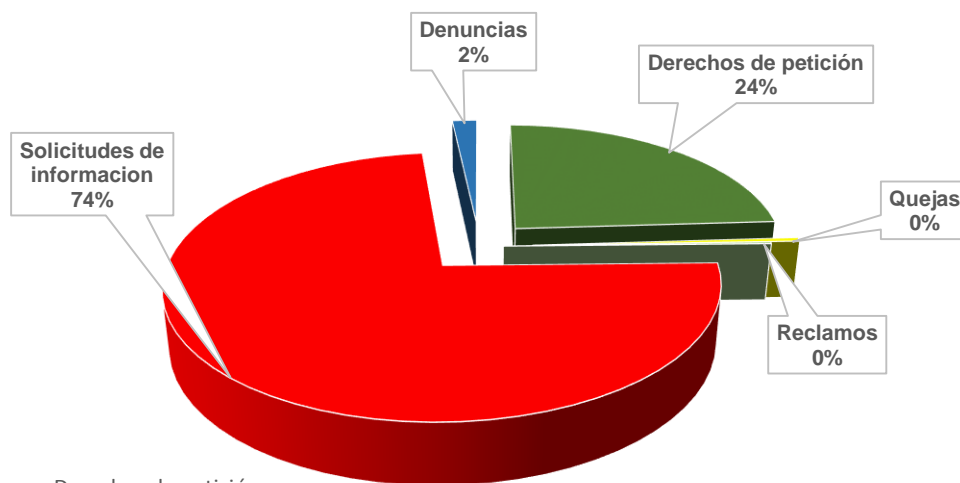
**Consulta:** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

#### 4. INFORME DE DERECHOS DE PETICION

Durante el período comprendido entre el 01 de Enero de 2017 y 31 de Marzo de 2017, se recibieron 466 requerimientos los cuales se clasifican en:

PQRSd	NÚMERO
Derechos de petición	112
Quejas	2
Reclamos	1
Solicitud de Información	343
Denuncias	8
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>

## REQUERIMIENTOS PRIMER TRIMESTRE 2017

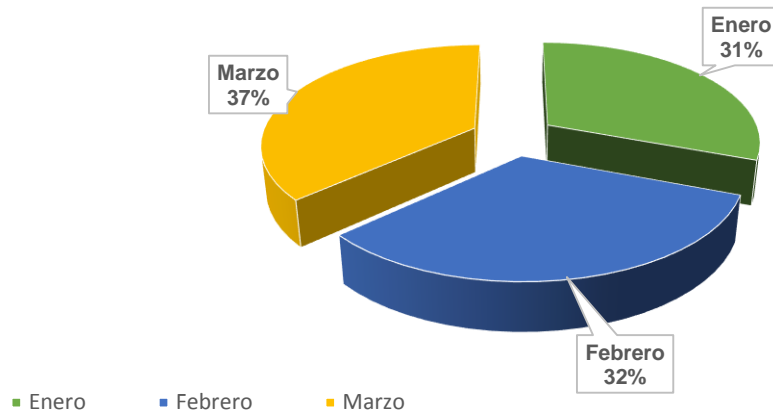


- Derechos de petición
- Quejas
- Reclamos
- Solicitudes de informacion
- Denuncias

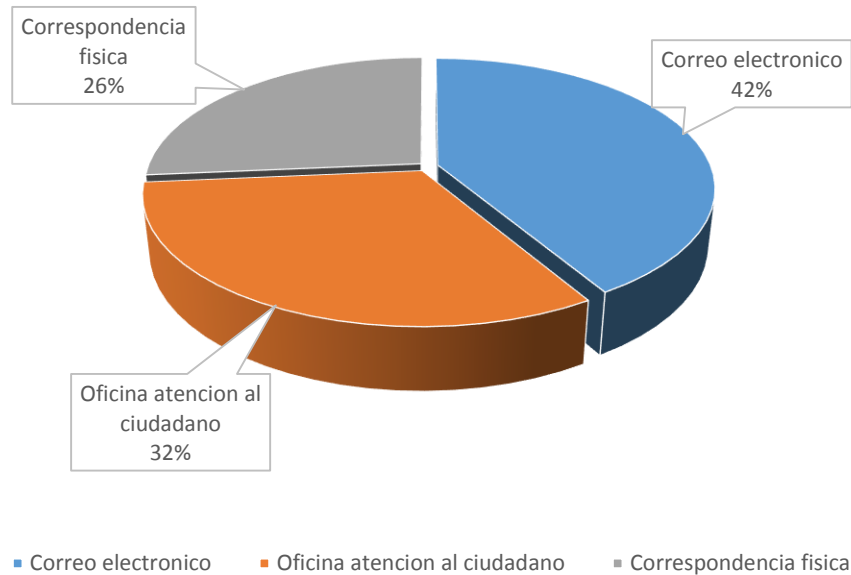
## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

MES	NÚMERO
ENERO	143
FEBRERO	152
MARZO	171
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>

## REQUERIMIENTOS ATENDIDOS POR MES



## CANALES DE COMUNICACION

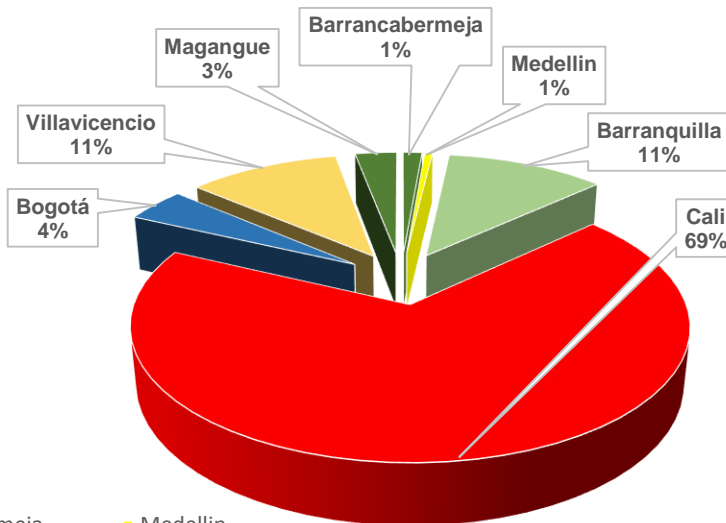


## REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS DIRECCIONES REGIONALES

En las direcciones regionales se atendieron:

REGIONAL	NÚMERO
Regional Barrancabermeja	5
Medellín	2
Regional Barranquilla	42
Regional Cali	255
Regional Bogotá	16
Regional Villavicencio	40
Regional Magangue	11
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>

## REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN LAS REGIONALES



- Barrancabermeja
- Barranquilla
- Bogotá
- Magangue
- Medellin
- Cali
- Villavicencio

## ENCUESTA DE SATISFACCION REGIONALES

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca AUNAP, presenta informe consolidado de encuestas realizadas a los ciudadanos de todas las regionales que se acercan a la oficina en busca de información sobre los diferentes temas y procesos de la entidad en el periodo comprendido entre el 01 de Enero 2017 – 31 de Marzo de 2017.

La encuesta se basa en la siguiente información:

Datos personales:

Nombres y apellidos:

Identificación:

Teléfono:

Correo electrónico:

Solicitud de datos sobre la entidad:

Regional:

Oficina visitada:

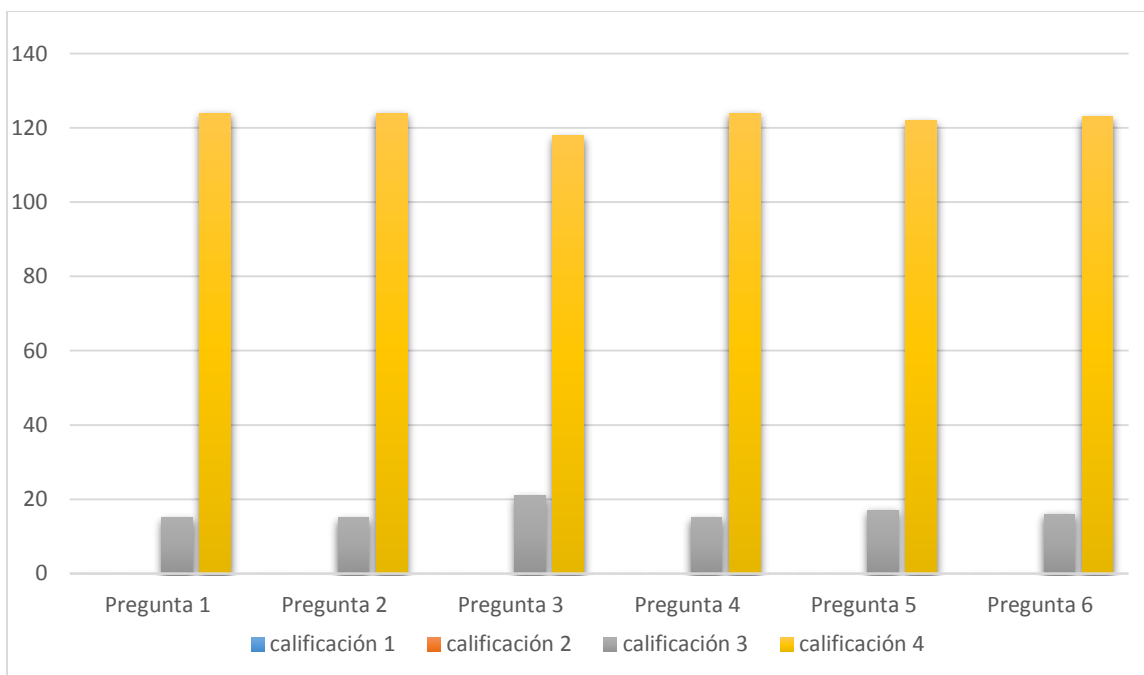
Funcionario que lo atendió:

En una clasificación de la atención recibida en la oficina regional (correspondiente) de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca AUNAP, siendo 1= Malo 2= Regular 3= Bueno y 4=Excelente, los ítems a calificar son los siguientes:

1. Califique el trato, actitud, cortesía y la atención que recibió por parte de los servidores públicos durante su visita a la entidad.
2. Como considera el tiempo de espera en la oficina de atención al ciudadano o punto de atención en el cual ha gestionado su trámite o servicio.
3. Como califica la presentación del servidor público que lo atendió.
4. Cómo califica la preparación, dominio del tema y capacitación del personal que lo atendió.
5. Que tan clara fue la atención entregada con la solicitada.
6. Grado de satisfacción con respecto al servicio recibido.

**Análisis de encuestas:**

Preguntas	Calificación			
	1	2	3	4
Pregunta 1	0	0	15	124
Pregunta 2	0	0	15	124
Pregunta 3	0	0	21	118
Pregunta 4	0	0	15	124
Pregunta 5	0	0	17	122
Pregunta 6	0	0	16	123
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>139</b>			



Para tener mayor conocimiento de lo que piensan los ciudadanos se pregunta por la complejidad de los procesos en la entidad: sencillo, complejo y muy complejo.

COMPLEJIDAD		
SENCILLO	COMPLEJO	MUY COMPLEJO
118	19	2



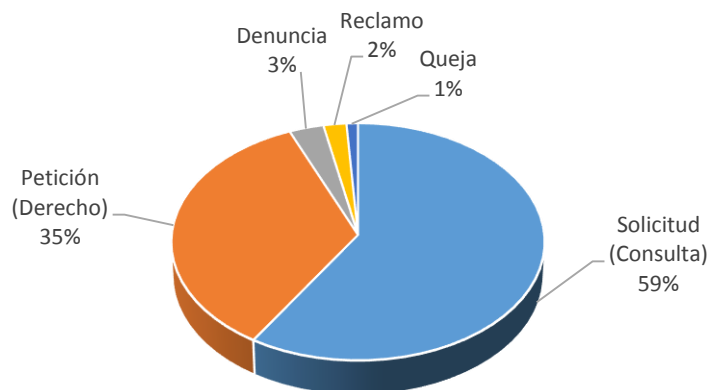
ENCUESTAS REGIONALES	CANTIDAD
Regional Barrancabermeja	18
Medellín	2
Regional Barranquilla	13
Regional Cali	9
Regional Bogotá	7
Regional Villavicencio	80
Regional Magangue	10
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>

### REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN SEDE CENTRAL

En sede central de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP se evidencia un total de 95 solicitudes atendidas las cuales en el siguiente cuadro se clasifican en tipo de PQRD's, cantidad total de requerimientos y porcentaje de participación:

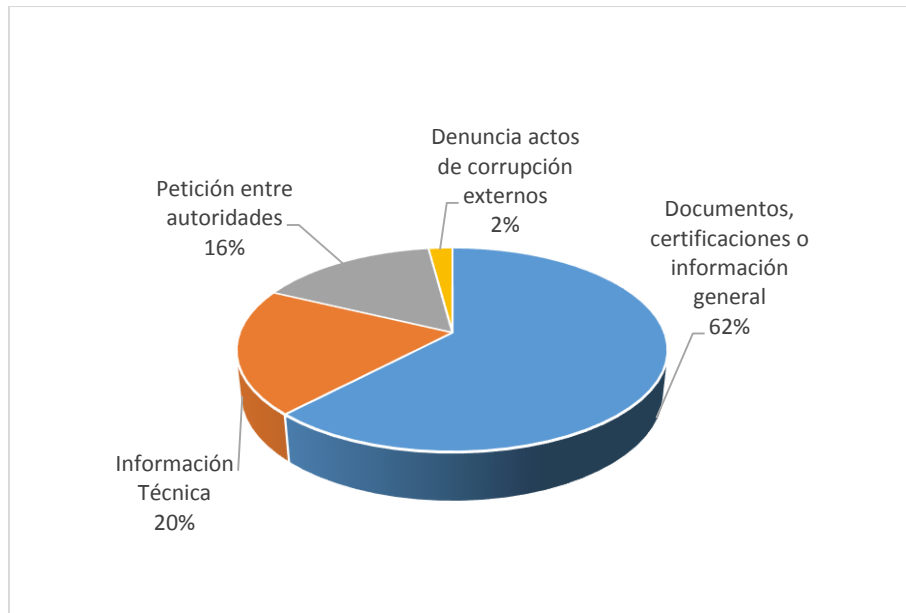
TIPO PQRD's	TOTAL	% PART.
Solicitud (Consulta)	56	58,95%
Petición (Derecho)	33	34,74%
Denuncia	3	3,16%
Reclamo	2	2,11%
Queja	1	1,05%
<b>Total general</b>	<b>95</b>	<b>100,00%</b>

PQRD'S RECIBIDAS 1 TRIMESTRE 2017



MOTIVOS FRECUENTES DE REQUERIMIENTOS

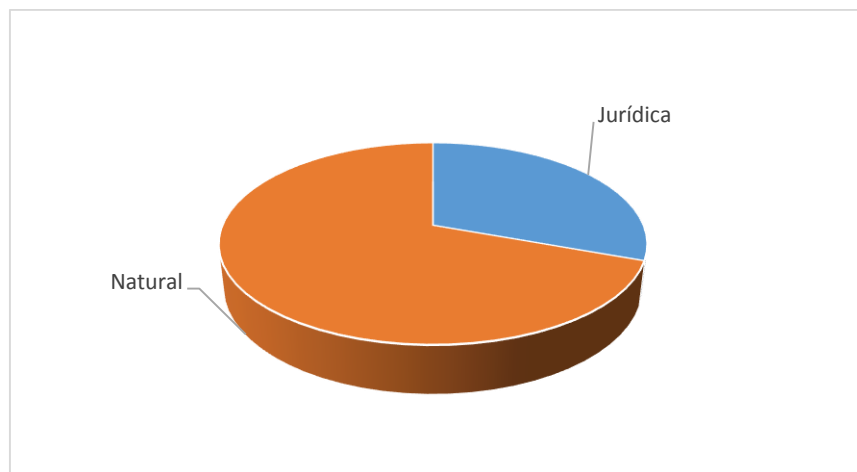
MOTIVO PQRD's	TOTAL	%PART.
Documentos, certificaciones o información general	59	62,11%
Información Técnica	19	20,00%
Petición entre autoridades	15	15,79%
Denuncia actos de corrupción externos	2	2,11%
<b>Total general</b>	<b>95</b>	<b>100,00%</b>



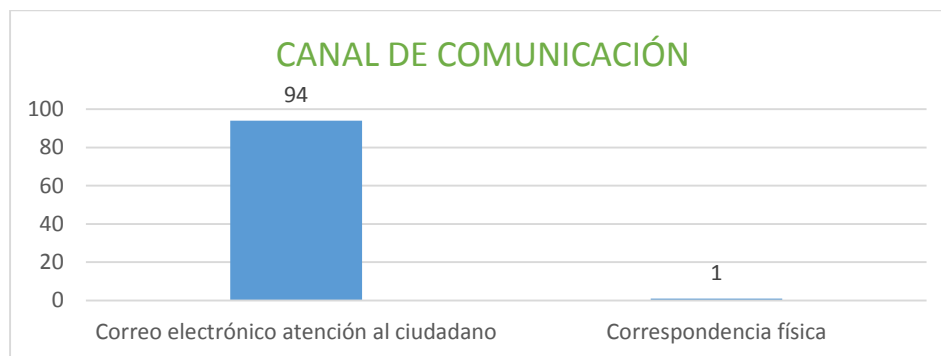
### TIPO DE PERSONA

El siguiente cuadro indica el tipo de persona que con mayor frecuencia realiza requerimientos a la entidad con su respectivo porcentaje de participación:

TIPO PERSONA	TOTAL	%PART.
Jurídica	29	30,53%
Natural	66	69,47%
<b>Total general</b>	<b>95</b>	<b>100,00%</b>



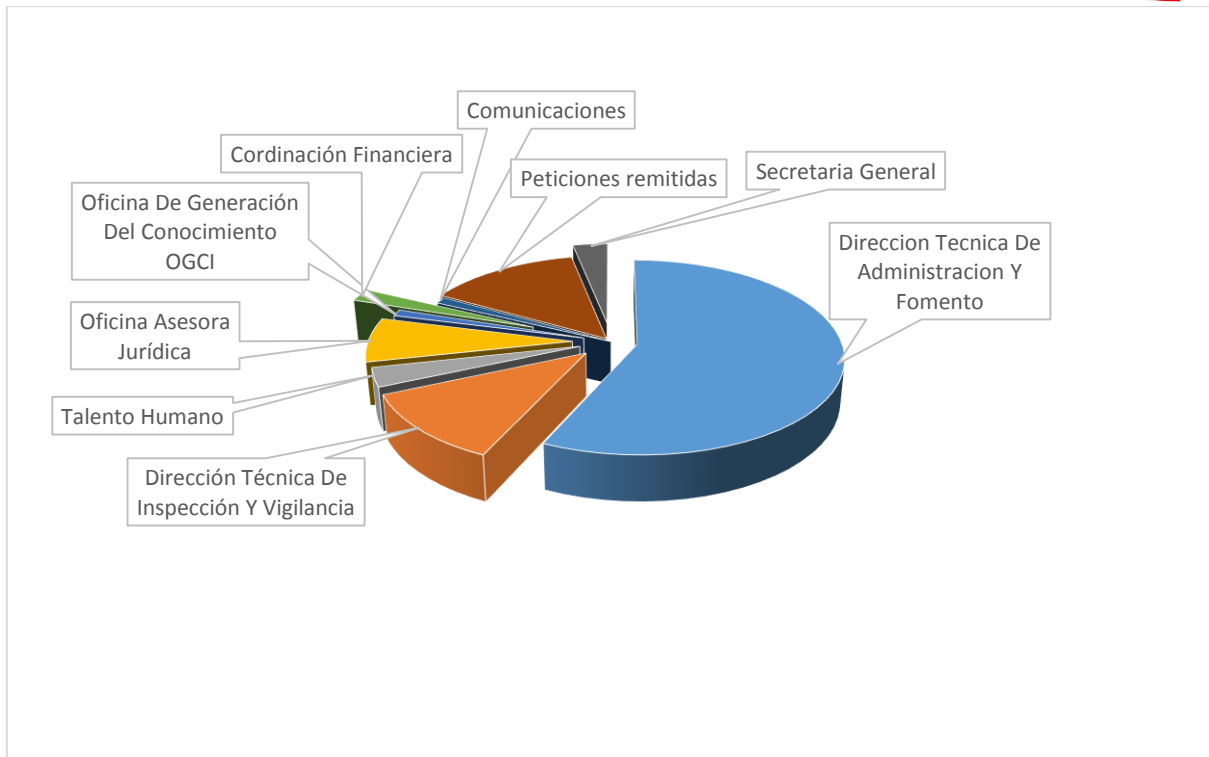
El canal de comunicación más usado por los ciudadanos que allegan a la sede central es el correo electrónico.



### CLASIFICACION DE PQRDS EN LAS DIFERENTES AREAS

El cuadro nos muestra 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 donde corresponde.

ÁREA RESPONSABLE	TOTAL	%PART.
DIR. TEC. ADMÓN. Y FOMENTO	54	56,84%
DIR. TEC. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	10	10,53%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	7,37%
REGIONAL BOGOTÁ	6	6,32%
REGIONAL BARRANCA	3	3,16%
REGIONAL VILLAVICENCIO	3	3,16%
COORDINACIÓN TALENTO HUMANO	3	3,16%
SECRETARÍA GENERAL	3	3,16%
COORDINACIÓN FINANCIERA	2	2,11%
OFICINA - OGCI	2	2,11%
ASESOR CONTROL INTERNO	1	1,05%
COMUNICACIONES	1	1,05%
<b>Total general</b>	<b>95</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, lo cual concluye que la sede central está en un 81% de cumplimiento contado al primer trimestre del año en curso.

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

## ENCUESTA DE SATISFACCION SEDE CENTRAL

Debido a que en la sede central los ciudadanos utilizan en mayoría el correo electrónico, por este mismo medio se les realiza la encuesta de satisfacción donde respondieron 10 personas y consta de la siguiente pregunta:

Indique con una X:

- |               |                       |
|---------------|-----------------------|
| Excelente     | <input type="radio"/> |
| Satisfactorio | <input type="radio"/> |
| Bueno         | <input type="radio"/> |
| Regular       | <input type="radio"/> |
| Malo          | <input type="radio"/> |

Que tan satisfecho está usted respecto a la experiencia, atención y respuesta a su solicitud otorgada por nuestra entidad AUNAP.

## RESPUESTAS

TIPO PQRD's	Satisfactorio	Bueno	Malo	Total general
Petición (Derecho)	1			1
Solicitud (Consulta)	6	2	1	9
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

## BUZON DE SUGERENCIAS

Quincenalmente durante el primer trimestre de 2017, se realizó la apertura de buzones de sugerencias en todas las regionales de la entidad encontrando las siguientes sugerencias:

1. Tener más ayudas didácticas y mejorar el contenido de las diapositivas. ( Regional Villavicencio )
2. Una buena oficina adecuada para el funcionario de atención al ciudadano. ( Regional Villavicencio )
3. Mejorar el proceso de carnetización. ( Regional Magangue )
4. Aumentar el número de proyectos para las regionales. ( Regional Magangue )
5. Dictar más charlas sobre normatividad pesquera. ( Regional Magangue )
6. Presencia de los funcionarios más constante. ( Regional Magangue )
7. Aumentar la planta de los funcionarios de la regional. ( Regional Magangue )
8. 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 Magangue )

APROBÓ: JOSÉ DUARTE CARREÑO – SECRETARIO GENERAL  
PROYECTÓ: CAMILO ANDRES ECHEVERRI MORALES -ATENCIÓN AL CIUDADANO