

CARTA DEL TRATO DIGNO

1. OBJETIVO

Dar a conocer los lineamientos y mecanismos que permitan garantizar una atención oportuna y de calidad al ciudadano por parte de la Entidad.

2. ALCANCE

Aplica para todos los funcionarios y contratistas que tienen interacción presencial o virtual con la ciudadanía.

Inicia con el primer contacto con la ciudadanía y finaliza con el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de la atención recibida.

3. DEFINICIONES

DERECHOS: Son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos.

DEBERES: Son las responsabilidades que debemos asumir como retribución a los derechos

CARTA DE TRATO DIGNO: Es un primer paso en dirección a crear, planear y ejecutar estrategias dentro de la entidad que mejoren el relacionamiento con el ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios que la entidad pone a disposición para comunicarse y relacionarse con los ciudadanos.

PETICIÓN: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular. El derecho de petición es un derecho fundamental establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

4. DESCRIPCIÓN

4.1. INTRODUCCIÓN

En la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP), como entidad encargada de ejecutar la política pesquera y acuícola en el territorio nacional, nos comprometemos a prestar nuestros servicios con un trato respetuoso, oportuno, equitativo y transparente. En cumplimiento del numeral 5 del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, presentamos la Carta de Trato Digno al Usuario, donde especificamos los derechos y deberes de los ciudadanos, así como los canales de atención disponibles para garantizar su acceso a nuestros servicios.

4.2. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- **Derecho al Trato Justo y Respetuoso**

Ser tratados de manera justa y en condiciones de igualdad, con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana, sin discriminación por motivos de género, raza, religión, orientación sexual, edad, condición social, situación económica, discapacidad, o cualquier otro motivo.

- **Derecho a la Información y Orientación**

Recibir información y orientación clara, veraz, suficiente y oportuna sobre los servicios y trámites que se adelantan ante la entidad, así como presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus modalidades (verbales, escritas, electrónicas) y recibir respuesta pronta, completa y de fondo.

- **Derecho a la Atención Prioritaria**

Recibir atención prioritaria en el caso de personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes, adultos mayores, y, en general, aquellas en situación de vulnerabilidad.

- **Derecho a la Transparencia en la Gestión**

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, y recibir explicaciones claras sobre los procesos y decisiones adoptadas.

- **Derecho a la Participación Ciudadana**

Participar en todas las etapas del ciclo de gestión pública, desde el diseño y formulación de políticas públicas hasta su planificación, ejecución, seguimiento y evaluación, contribuyendo así al mejoramiento continuo de los servicios.

- **Derecho a la Exigencia de Responsabilidades**

Exigir el cumplimiento por parte de los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones administrativas, de sus responsabilidades y el respeto de sus derechos.

4.3. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- **Cumplir con la Constitución y las Leyes**

Acatar la Constitución, las leyes y las normativas vigentes.

- **Actuar con Buena Fe**

Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias, aportar documentos falsos, o realizar afirmaciones temerarias.

- **Ejercer los Derechos con Responsabilidad**

Ejercer sus derechos de manera responsable, evitando la presentación reiterada de solicitudes evidentemente improcedentes.

- **Respetar a los Servidores Públicos**

Mantener un trato respetuoso y cordial con los servidores públicos y colaboradores de la entidad.

- **Solicitar Documentos y Servicios de Manera Respetuosa**

Realizar solicitudes y trámites de manera respetuosa y oportuna, siguiendo los procedimientos establecidos.

- **Cumplir con los Procedimientos**

Cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos por las normas vigentes y por la entidad para la gestión de trámites y servicios.

4.4. Deberes de la Entidad

- **Brindar un Trato Respetuoso y Digno**

Asegurar que todos los ciudadanos sean atendidos con respeto, dignidad y consideración, sin ningún tipo de discriminación.

- **Garantizar la Información Clara y Oportuna**

Proporcionar información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre los servicios, trámites y derechos de los ciudadanos, garantizando la accesibilidad de la información a personas con discapacidad.

- **Ofrecer Atención Prioritaria**

Garantizar atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes, adultos mayores y otras personas en situación de vulnerabilidad.

- **Asegurar la Transparencia y Acceso a la Información**

Facilitar el acceso a la información sobre los trámites y actuaciones, permitiendo a los ciudadanos conocer el estado de los mismos y obtener copias de los documentos, salvo las excepciones legales.

- **Cumplir con los Plazos Establecidos**

Responder a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) dentro de los plazos establecidos por la ley, garantizando una respuesta pronta, completa y de fondo.

- **Promover la Participación Ciudadana**

Facilitar la participación de los ciudadanos en el ciclo de gestión pública, incluyendo la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas públicas.

- **Respetar y Cumplir con las Normas Legales**

Asegurar que los servidores públicos de la AUNAP cumplan con sus obligaciones legales y administrativas, promoviendo la eficiencia y transparencia en la gestión.

- **Mejorar Continuamente los Servicios**

Comprometerse con la mejora continua de los servicios ofrecidos a los ciudadanos, basándose en sus sugerencias, quejas y retroalimentación para identificar áreas de mejora.

4.5. CANALES DE ATENCIÓN

La AUNAP pone a disposición de los ciudadanos diversos canales de atención para facilitar el acceso a sus servicios y trámites:

4.5.1. Ventanilla Única de Correspondencia

- **Bogotá D.C.:** Calle 40 A No 13-09 Edificio UGI, piso 6
- **Barranquilla:** Carrera 43 # 95-33.
- **Villavicencio:** Carrera 28 # 46-55, Barrio la Grama.
- **Medellín:** Carrera 45 # 31 - 03 ICA.
- **Barrancabermeja:** Calle 54 #24-95, Barrio Galán.
- **Magangué:** Calle 16 # 11 - 38 Barrio Pueblo Nuevo.
- **Buenaventura:** Calle 3 # 5 A 37 Oficina 101 – 103

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

4.5.2. Página Web:

A través de la página web de la AUNAP, los ciudadanos pueden realizar PQRSD, acceder a información sobre trámites y servicios, y utilizar otras herramientas en línea.

Enlace <https://www.aunap.gov.co/pgrsd/>

4.5.3. Correo Electrónico

Los ciudadanos pueden enviar sus solicitudes por medio del correo electrónico institucional: atencionalciudadano@ aunap.gov.co

4.5.4. Línea telefónica:

La AUNAP dispone de una línea telefónica gratuita para tramitar PQRSD y obtener información sobre la oferta institucional:

- **Bogotá D.C.:** +57 (1) 3 77 05 00 ext. 1034

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

4.5.5. Buzón de sugerencias

- **Bogotá D.C.:** Calle 40 A No 13-09 Pisos 6.
- **Regionales:** Disponible de manera permanente en cada una de las oficinas regionales.

4.6. PLAZOS DE RESPUESTA

- **Peticiones generales:** Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Petición de copias:** Respuesta dentro de 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consultas:** Respuesta dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.



Estimados ciudadanos, les invitamos a hacer uso de los diferentes canales de comunicación que la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca ha dispuesto, con el fin de proporcionarles trámites y servicios de manera rápida, oportuna, efectiva y adecuada. Su participación y colaboración son fundamentales para la mejora continua de nuestros servicios.