

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
PRIMER SEMESTRE DE 2021.**



**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

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
ATENCION AL CIUDADANO	3
OBJETIVO	3
GLOSARIO	3
INFORME DE REQUERIMIENTOS.....	5
PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL.....	6
PETICIONES DONDE SE NEGÓ EL ACCESO	8
PETICIONES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.....	8



PRESENTACIÓN

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP en cabeza de la Secretaría General, a través de su oficina de Servicio al Ciudadano, presenta informe 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 junio al 31 de diciembre de 2020.

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” 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 y dicha información obedece a las direcciones regionales — AUNAP.

OBJETIVO

Ser el primer canal de contacto con los ciudadanos, 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 y el 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 y por regla general deberá resolverse dentro de los 15 días hábiles a su recepción



El campo
es de todos

Minagricultura

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

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 o del sector.

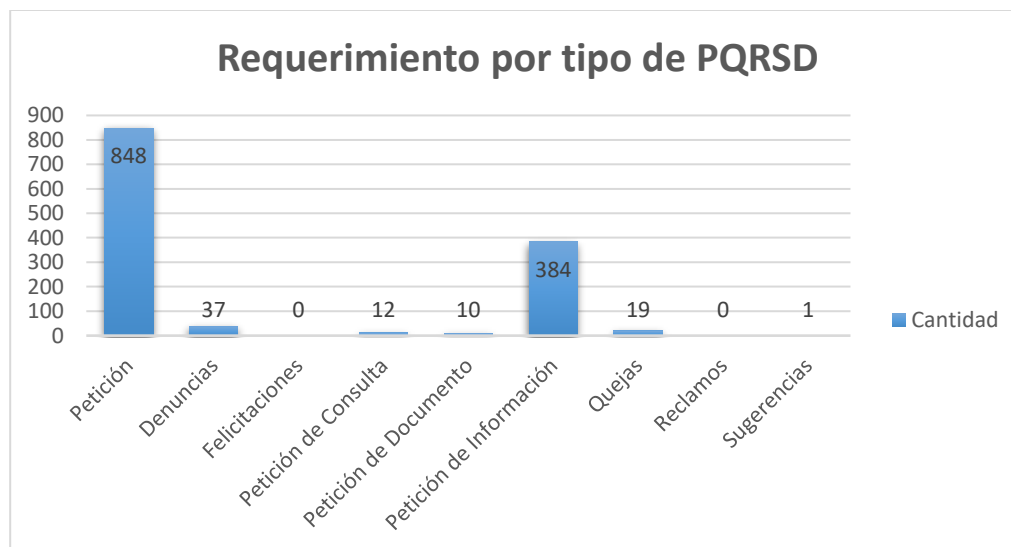
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, sin efectos jurídicos que comprometan a la entidad.



INFORME DE REQUERIMIENTOS

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2021, se recibieron 1.311 requerimientos, entre sus diferentes modalidades a las diferentes Regionales y el Nivel Central, de la siguiente manera:

REQUERIMIENTOS POR SU TIPO	TOTAL
Petición	848
Denuncias	37
Felicitaciones	0
Petición de Consulta	12
Petición de Documento	10
Petición de Información	384
Quejas	19
Reclamos	0
Sugerencias	1
TOTAL	1.311



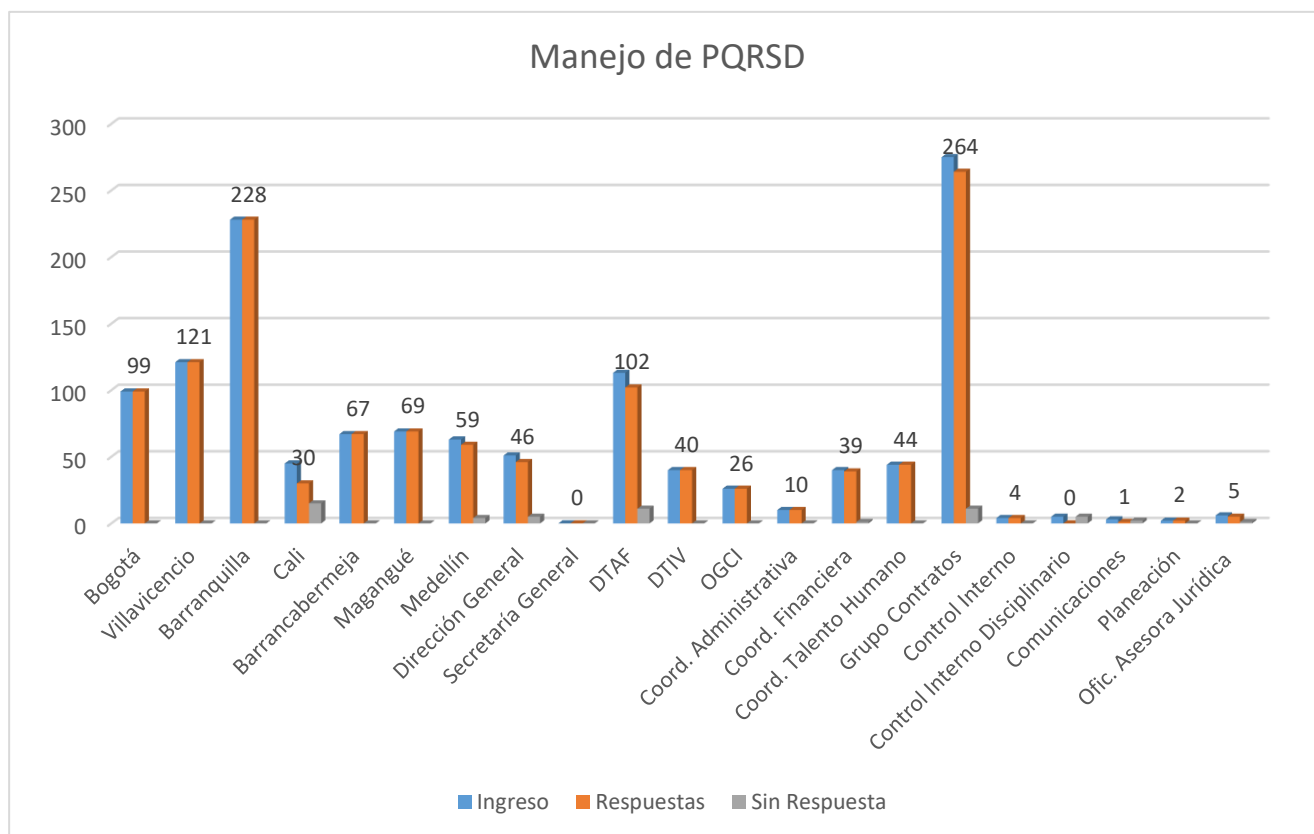
PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL

En el siguiente cuadro podemos ver reflejado el número de las peticiones que fueron tramitadas por las diferentes regionales y las áreas del Nivel Central, indicando que la mayor parte de las peticiones que ingresaron a la entidad ya fueron atendidas, esto debido a que la herramienta AZDigital está en desarrollo e implementación de todos sus elementos. También cabe aclarar que puede que en muchas de las pqrds que se ven contestadas fuera de término, aunque lo estén de acuerdo al Decreto 491 de 2020, emitido por el Gobierno Nacional, el cual aumenta los términos de Ley para proceder a responder las diferentes peticiones que ingresan a la entidad y que las que aparecen sin una Respuesta al Momento cuentan con el término de respuesta vigente:

Respuestas PQRSD por área y regional			
Sede	Ingresadas	Respondidas	Faltantes
Bogotá	99	99	0
Villavicencio	121	121	0
Barranquilla	228	228	0
Cali	45	30	15
Barrancabermeja	67	67	0
Magangué	69	69	0
Medellín	63	59	4
Dirección General	51	46	5
Secretaría General	0	0	0
DTAF	113	102	11
DTIV	40	40	0
OGCI	26	26	0



Coord. Administrativa	10	10	0
Coord. Financiera	40	39	1
Coord. Talento Humano	44	44	0
Grupo Contratos	275	264	11
Control Interno	4	4	0
Control Interno Disciplinario	5	0	5
Comunicaciones	3	1	2
Planeación	2	2	0
Ofic. Asesora Jurídica	6	5	1
Total	1.311	1.256	55



PETICIONES DONDE SE NEGÓ EL ACCESO

Es de aclarar que la Autoridad Nacional de Acuicultura y pesca se ciñe a los dictámenes legales y constitucionales en cuanto al manejo y acceso a la información. Así las cosas, como en la entidad sabemos la importancia de mantener a nuestros grupos de valor y público en general informado, y con pleno conocimiento de las actividades, programas y proyectos que realice la entidad. Luego de afirmado lo anterior debemos decir que la entidad a la fecha límite del presente informe no restringió en ninguna petición el acceso a la información de ninguna de las pqrds impetradas.

PETICIONES DONDE SE NEGÓ EL ACCESO		TOTAL
Se negó acceso		0
Se concedió el acceso		1.311
Total general		1.311

PETICIONES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD

Haciendo la revisión en cuanto a las regionales y al nivel central, no se está manejando un reporte de las pqrds a la fecha que donde se pueda constatar las pqrds que se han remitido según el factor de competencia del que habla el art 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual para el próximo reporte se busca su plena implementación.

PETICIONES DONDE SE NEGÓ EL ACCESO		TOTAL
Se negó acceso		2
Se concedió el acceso		1.309
Total general		1.311

Se trasladaron 2 peticiones

Anexos: N/A



El campo
es de todos

Minagricultura

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



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

Copia: N/A

Proyectó: C. Soler-Aboagdo Contratista

Mauricio Andrés Vanegas Morales (contratista)



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