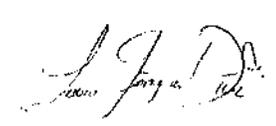


CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Enero 22 de 2014	Primera versión del Documento
2	Febrero 23 de 2018	Se modificó de acuerdo a la nueva estructura documental del SGC. Se modificó el objetivo general Se actualiza el marco normativo de acuerdo con la legislación vigente Se establece el servicio de atención al ciudadano para la AUNAP Se crea la carta de trato digno a la ciudadanía Se modifican los aspectos generales de atención y servicio Se actualizan los canales de atención Se modifican las modalidades de petición y términos de respuesta

MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Camilo Echeverry Contratista Oficina de Atención al Ciudadano  Laura Góngora Díaz Contratista Planeación	 José Duarte Carreño Secretario General	 José Duarte Carreño Secretario General

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera **Copia no Controlada**. La versión vigente está publicada en la intranet de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

Contenido

1. Introducción	2
2. Acrónimos o Siglas.....	2
3. Glosario.....	3
4. Marco Normativo	3
5. Objetivo General.....	4
6. Alcance.....	5
7. Condiciones Generales	5
9. Servicio al Ciudadano.....	5
10. Descripción de funciones esenciales de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano:.....	6
8. Carta de trato digno	6
8.1 Nuestros deberes en la atención al ciudadano:.....	7
8.2 Lo que nos está prohibido:.....	7
9. Herramientas para la comunicación	7
14. Atención preferencial	8
9. Canales de atención de la AUNAP.....	9
10. Trámites y Servicios.....	10
7. Modalidades de petición y términos de respuesta.....	11

1. Introducción

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca - AUNAP, ejecuta la política pesquera y de la acuicultura en el territorio colombiano con fines de investigación, ordenamiento, administración, control y vigilancia de los recursos pesqueros y de impulso de la acuicultura propendiendo por el desarrollo productivo y progreso social.

Como unidad administrativa especial, entidad descentralizada de la Rama Ejecutiva del orden nacional, de carácter técnico y especializado con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

Como mandato constitucional el servicio al ciudadano es considerado uno de los fines esenciales del Estado, así mismo en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013. Por tanto en cumplimiento con las normas legales que regulan el servicio al ciudadano incluido en la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, adoptado con el Decreto 1499 de 2017.

La AUNAP pone a disposición el siguiente Manual de Atención y Servicio al Ciudadano, como una herramienta de trabajo que permite fortalecer el servicio y las expectativas de los ciudadanos y de los usuarios, por tanto es importante recalcar que los funcionarios cumplen un papel importante al proporcionar información, recibir requerimientos de los ciudadanos y procesar la información resuelta en los términos legales, dado que las acciones y actitudes son la imagen de la entidad ante la ciudadanía.

Logrando una satisfacción de necesidades y goce efectivo de derechos de los ciudadanos, esperamos que la atención sea integral y que permita encaminarse a dos finalidades principales en la AUNAP, primero establecer estándares de servicio para que todos los usuarios conozcan los compromisos y segundo mejorar el desempeño que tiene la AUNAP frente a la ciudadanía con una finalidad interna, la cual permite situar al funcionario público en el reconocimiento de principios fundamentales para la atención y acompañamiento a los ciudadanos.

2. Acrónimos o Siglas

- **AUNAP:** Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.
- **CONPES:** Consejo Nacional de Política Económica y social.
- **MADR:** Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural

- **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación
- **SNSC:** Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- **PQRDS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias

3. Glosario

- **Ciudadano y/o usuario:** Persona natural o jurídica, entidad privada o pública, que recibe un producto y/o servicio.
- **Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y obtener pronta resolución.
- **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:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.
- **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.
- **Sugerencia:** Es una propuesta para mejorar un proceso cuyo objeto es derivada de una función pública.
- **Ley:** Regla o norma establecida por una autoridad superior para regular, de acuerdo con la justicia, algún aspecto de las relaciones sociales.
- **Decreto:** Resolución o decisión que toma una persona o un organismo con autoridad para ello.
- **Artículo:** Parte de un tratado, ley o documento oficial que forma con otras iguales una serie numerada y ordenada.
- **Estatuto:** Reglamento, ordenanza o conjunto de normas legales por las que se regula el funcionamiento de una corporación o asociación.
- **Acuicultura:** Técnica de dirigir y fomentar la reproducción de peces, moluscos y algas en agua dulce o salada.
- **Persona Natural:** Es aquel individuo que al actuar en su propio nombre se ocupa de alguna o algunas actividades que la ley considera mercantiles
- **Persona Jurídica:** Individuo o entidad que, sin tener existencia individual física, está sujeta a derechos y obligaciones
- **Ley disciplinaria:** Regula el comportamiento disciplinario de su personal, fijando los deberes y obligaciones de quienes lo integran, las faltas, las sanciones correspondientes y los procedimientos.

4. Marco Normativo

- **Constitución Política de Colombia:** Artículo 2, 23, 123, 209, y 270

- **Ley 489 de 1998:** Artículos 43 y 45.
- **Ley 1341 de 2009:** Busca darle a Colombia un marco normativo para el desarrollo del sector de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC). Promueve el acceso y uso de las TIC a través de la masificación, garantiza la libre competencia, el uso eficiente de la infraestructura y el espectro. Fortalece la protección de los derechos de los usuarios y el servicio al ciudadano.
- **Ley 1437 de 2011:** Código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **Ley 1474 de 2011:** (Estatuto Anticorrupción). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **Decreto 2623 de 2009:** El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) es un conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública. Una entidad pública puede medir su éxito si los usuarios de sus servicios quedan satisfechos. La funcionalidad de la Web, la disposición física de los puntos de atención al público e incluso la manera de responder una llamada, demuestran la eficiencia y eficacia del Estado con las personas.
- **CONPES 3649 de 2010:** Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
- **CONPES 3650 de 2010:** La Estrategia Gobierno en Línea tiene por objeto contribuir mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

5. Objetivo General

Identificar y dar a conocer los lineamientos y estándares a grupos de interés y ciudadanos que se benefician con los servicios de nuestra entidad, para generar, implementar y planear estrategias orientadas a facilitar la interacción con las partes interesadas de manera eficaz, eficiente y con calidad para la mejora continua entre los usuarios y la entidad

6. Alcance

Este manual aplican a todos los funcionarios (servidores públicos y contratistas) de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP y sus instrucciones deben emplearse siempre que se interactúe con un ciudadano.

7. Condiciones Generales

Todos los funcionarios (servidores públicos y contratistas) de la AUNAP tienen el deber de actualizarse en los temas misionales e identificar las dependencias y funcionarios competentes de cada temática. Así mismo, conocer los mecanismos y recursos de información de la AUNAP, demás los canales para la atención al ciudadano como: página web y su link de PQRS, correo electrónico de atención al ciudadano: atencionalciudadano@aunap.gov.co, ventanilla de radicación, líneas telefónicas, extensiones y redes sociales.

Constituirá falta como gravísima para el servidor público o funcionario público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria, la falta de atención a las peticiones y a los términos por resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento del derecho a las personas,

8. Características del buen servicio:

- **Oportuno:** Que se preste en el momento justo, cuando se requiere, en los plazos establecidos.
- **Digno:** Acorde a la condición humana, sin importar posición, nivel socioeconómico, educativo, buscando la igualdad.
- **Efectivo:** La agilidad y coherencia deben ser objetivos en relación con el servicio que presta la entidad y de la información que suministre.
- **Responsable:** La formación y capacidad de los funcionarios debe ser acorde al servicio que presta y la información que suministra, la idoneidad genera credibilidad entre los usuarios.
- **Actual:** La actualización y mejora continua debe ser prioridad en los servicios e información que presta y suministra la entidad.
- **Neutral:** Es el compromiso que se tiene de comunicar cada cosa sin alterar ni restringir los contenidos.
- **Imparcial:** Se refiere al compromiso de informar sin tener alguna posición y hace relación al trato sin parcialización.

9. Servicio al Ciudadano

La AUNAP establece que la Secretaría General debe, a través de Atención al Ciudadano suministrar información general a los usuarios internos y externos respecto de sus peticiones relacionadas con temas y políticas de pesca y la acuicultura. Por tanto Atención al Ciudadano, se refiere al conjunto de actividades que tienen como objetivo satisfacer las necesidades de los ciudadanos (usuarios) frente a su experiencia con la entidad, lo anterior dentro del marco de la política de transparencia, participación y atención al ciudadano que establece el modelo integrado de planeación y gestión.

La información que se suministre al ciudadano debe ser transparente, oportuna, eficiente y eficaz, con una atención amable, responsable y veraz. Los ciudadanos (usuarios) son una fuente multiplicadora de la percepción que se genera después de interactuar con la entidad, el objetivo es establecer los lineamientos para la atención.

En cumplimiento del Art. 73 la Ley 1474 de 2011, el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, donde establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, dicha estrategia contempla, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

10. Descripción de funciones esenciales de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano:

- Brindar atención a los usuarios internos y externos de la AUNAP y remitirlos de acuerdo a sus requerimientos, a las áreas competentes.
- Recibir y direccionar las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, relacionadas con los servicios prestados por la entidad.
- Informar a la ciudadanía respecto de las funciones y servicios de la AUNAP, así como los trámites que en materia pesquera y acuícola adelanta la entidad.
- Elaborar informes periódicos sobre las acciones adelantadas para la atención al ciudadano.
- Mantener actualizadas las bases de datos sobre las solicitudes de los usuarios internos y externos y hacer seguimiento al trámite de las peticiones, quejas y reclamos.
- Dar cumplimiento a las orientaciones generales que se impartan para la debida atención a los usuarios.

8. Carta de trato digno

La carta de Trato digno de la AUNAP, se compone de dos partes, la primera explica brevemente las funciones generales de la entidad, para conocimiento del ciudadano, situándolo en el contexto y la segunda parte considera el compromiso de los funcionarios a brindar un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas o ciudadanos, sin ningún tipo de distinción, con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas.

¿Cómo logramos lo anterior? Es a través de los colaboradores la AUNAP, que establece una interacción directa con la ciudadanía, donde nos comprometemos a asegurar, vigilar y prestar servicios para una garantía eficiente.

Con el cumplimiento del numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, exponemos para conocimiento público los derechos y deberes de la ciudadanía y donde se establecen los diferentes canales de atención y comunicación.

Para conocer más, remítase a la Carta de Trato digno que se encuentra publicada en la página web y en la Oficina de Atención al Ciudadano.

8.1 Nuestros deberes en la atención al ciudadano:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinciones.
- Garantizar la atención y orientar al ciudadano.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a las oficinas dentro del horario de atención.
- Tramitar todas las peticiones que lleguen por cualquier medio con los que cuenta la AUNAP.
- Todos los demás que señalen la Constitución, ley y los reglamentos.

8.2 Lo que nos está prohibido:

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificados o documentos que reposen en la respectiva entidad.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo de lo contencioso administrativo para el control de sus actos.

9. Herramientas para la comunicación

- Todos los servidores públicos portarán la identificación que los acredita como funcionarios de la AUNAP.
- La comunicación que se maneje internamente y externamente deberá estar apoyada siempre con asertividad.
- La comunicación debe ser a un buen ritmo, con pronunciación clara, reducción en el uso de muletillas y de expresiones regionales, con tono de voz y volumen adecuado para que se facilite la comprensión.
- A los ciudadanos se les debe hablar con respeto, sin futear ni utilizar expresiones de confianza inapropiada.
- Se debe referir a los ciudadanos en términos de respeto como: Señor, Señora.
- Los términos de cortesía: Con mucho gusto, gracias por su espera, como le puedo ayudar, permítame consulto la información, en un momento estoy con usted, gracias por su llamada, estamos para servirle.
- Nunca debemos discutir con un ciudadano, ni permitir que su manera de comunicarse haga variar nuestra actitud de servicio.
- Se debe controlar el lenguaje no verbal y actitudes que puedan incomodar al ciudadano.
- Si el servicio de atención es presencial o telefónico, el funcionario debe garantizar que el ciudadano que se encuentra en las instalaciones de la entidad o que llame, sea atendido sin necesidad de correr por diferentes oficinas o pasar de una extensión telefónica a otra.
- Se debe atender al ciudadano con respuestas claras a sus preguntas.

- Se debe brindar atención efectiva a sus quejas, denuncias y reclamos.
- Evite utilizar con el ciudadano términos muy técnicos, que podrían generar molestia o desinterés.
- Se debe mantener la serenidad, no perder la calma o el control ante una situación difícil al ciudadano.

Para mayor información sobre los lineamientos y guía de atención, **remítirse al documento de Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano**, que dispone la AUNAP y se encuentra publicado en la página web.

10. Aspectos a tener en cuenta en la prestación del servicio:

- **Presentación personal:** Debe ser apropiada para el rol que desempeña, impecable y sobrio, eso muestra también la imagen institucional.
- **Expresividad en el rostro:** La amabilidad y actitud enmarcan el servicio, una sonrisa, mirar siempre a los ojos refleja serenidad y seguridad en la información que se está dando.
- **Lenguaje y tono de voz:** Los términos en los que se exprese el funcionario deben ser acordes al usuario, se debe hablar con claridad, ser directo y ágil, el tono de voz debe reflejar seguridad y confianza.
- **Postura:** El cuerpo debe reflejar confianza, disposición, completa atención e interés en el requerimiento o necesidad.

14. Atención preferencial

De acuerdo al artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 "Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición".

Para todos los ciudadanos, pero principalmente para aquellos con especial protección constitucional, como: víctimas de la violencia, discapacitados, grupos étnicos minoritarios, entre otros, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica. Las características de las personas que requieren una especial protección constitucional no tienen por qué ser iguales a las de otras, por el hecho de tener aparentemente las mismas particularidades. Por lo tanto, no se debe generalizar la misma atención para las víctimas de la violencia, discapacitados, grupos étnicos minoritarios, entre otros.

De igual manera, se dará atención prioritaria a personas con deficiencias y discapacidades, entendidas como pérdidas o anomalía de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica de una persona.

- **La deficiencia** supone un trastorno orgánico que produce una limitación funcional que se manifiesta objetivamente en la vida diaria. Se clasifican en:

Deficiencias físicas: las que afectan a personas con problemas como amputaciones, pérdidas de movilidad, parálisis.

Deficiencias sensoriales: atañen a personas con problemas de visión, audición o lenguaje.

Deficiencias psíquicas: afectan a personas con enfermedades o trastornos mentales.

Deficiencias de relación: referidas a quienes por causas diversas presentan conductas que dificultan la convivencia.

- **Una discapacidad** es una restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano. Se pueden aglutinar en tres grupos:

De movilidad o desplazamiento.

De relación o de conducta.

De comunicación.

Para mayor información sobre los lineamientos y guía de atención, **remítirse al documento de Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano**, que dispone la AUNAP y se encuentra publicado en la página web.

9. Canales de atención de la AUNAP

Los siguientes canales de atención al ciudadano que brinda la AUNAP es el medio donde usted puede radicar o presentar Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias por actos de corrupción.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Presencial	Oficina Atención al Ciudadano	<p>En Bogotá D.C. Calle 40 A No 13-09 Edificio UGI, piso 6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barranquilla: Carrera 66 # 76 -47 Barrio la Concepción. • Villavicencio: Calle 40 # 33a - 27 oficina 202 Edificio Orina. • Medellín: Carrera 45 # 31 - 03 ICA. • Barrancabermeja: Carrera 36 C # 64 -112 Barrio la Esperanza. • Magangué: Calle 16 # 8 - 163 Barrio Córdoba. • Cali: Calle 3 # 5 A 37 Oficina 101 - 103. 	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se atienden consultas respecto a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, estado de los trámites, notificación de actos administrativos y radicación de documentos.

Telefonico	Linea fija en Bogota	+57 (1) 3 77 05 00 ext 1034	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Se orienta consultas de trámites, requisitos, solicitudes e información en general.	
	Telefonos oficinas de las regionales	<ul style="list-style-type: none"> • Barranquilla: + 57 (5) 3 04 89 53 - 317 4027951 • Villavicencio: + 57 (8) 6 62 92 39 - 316 4738158 • Medellín: + 57(4) 4 62 70 02 - 315 2755559 • Barrancabermeja: + 57 (7) 6 02 92 02 - 315 2840486 • Magangué: 316 4821934 • Cali: + 57 (2) 2 41 95 45 - 316 5243142 			
Virtual	Página WEB Buzón Virtual	Enlace: http://www.aunap.gov.co	Permanente	Se encuentra información de interés general sobre la AUNAP.	
	Correo electrónico institucional	atencionalciudadano@ aunap.gov.co	Permanente	Se reciben cualquier tipo de PQRSD	
	Redes sociales:	Twitter	@AUNAPColombia	Permanente	Difusión de información y noticias de interés de la AUNAP. A través de las redes también puede formular sus peticiones, consultas, solicitudes, quejas y reclamos.
		Instagram	@Aunapcolombia		
Facebook		Aunap- Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca			
Escrito	Ventanilla de correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> • Bogotá D.C. Calle 40 A No 13-09 Edificio UGI, piso 6 • Regionales 	Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Hace referencia a las PQRSD que el ciudadano realiza por escrito y radica en la ventanilla	
	Buzon de sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> • Bogotá D.C. Calle 40 A No 13-09 Pisos 6, 14 y 15. • Regionales 	Permanente	Son las sugerencias que los ciudadanos hacen en un formato establecido, con el objetivo de mejorar el servicio en la Entidad	

10. Trámites y Servicios.

Los trámites que la entidad efectúa son:

TIPOS DE TRÁMITE Y SERVICIOS

1. Permiso de pesca artesanal
2. Permiso de pesca industrial
3. Permiso de pesca exploratoria
4. Permiso de pesca ornamental
5. Permiso de pesca de investigación

6. Permiso de pesca deportiva
7. Permiso de procesamiento
8. Permiso de comercialización
9. Permiso integrado de pesca
10. Permiso de cultivo
11. Venta de alevinos

Consultar la caracterización de los trámites y servicios que ofrece la AUNAP.

7. Modalidades de petición y términos de respuesta

Todas las personas que tengan interés general o particular pueden presentar una petición ante la administración pública.

Las siguientes leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, definen y regulan los tipos y modalidades de petición:

MODO DE PETICION	DIAS HABLES DE RESPUESTA
Peticiones	15 Días
Quejas	15 Días
Reclamos	15 Días
Documentos e Información	10 Días
Consultas	30 Días
Denuncia	15 Días
Entre autoridades	10 Días

15. Encuesta de satisfacción

La AUNAP cuenta con una encuesta de satisfacción, realizada por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano. Se realiza con la finalidad de permite medir el nivel de satisfacción del ciudadano y conocer si el servicio que fue prestado fue satisfactorio o no, logra que se puedan direccionar procesos y procedimientos para avanzar en la búsqueda de satisfacción, para que su experiencia en la entidad pueda multiplicarse en positivo, beneficiando la imagen y credibilidad de la AUNAP.