

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Estimado (s) ciudadano (a) s y usuario (a) s

La Autoridad Nacional de Pesca y Acuicultura - AUNAP, ejecuta la política pesquera y de la acuicultura que señale el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, contribuyendo con la formulación de la política pesquera y de la acuicultura, así mismo aporta los insumos para la planificación sectorial, la competitividad y la sostenibilidad ambiental del sector.

Con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas, a través de sus colaboradores la AUNAP establece una interacción directa con la ciudadanía, donde nos comprometemos a asegurar, vigilar y prestar servicios con un trato respetuoso, oportuno y equitativo, para una garantía eficiente.

Por tanto, en 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:

¿Cuáles son sus Derechos?

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

¿Cuáles son sus Deberes?

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y / o servicios.
6. Cumplir con los procedimientos y requerimientos establecidos con las normas vigentes o por la entidad.

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	En Bogotá D.C. Calle 40 A No 13-09 Edificio UGI, piso 6	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.	
		<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. • Buenaventura: Calle 3 # 5 A 37 Oficina 101 - 103. 			
Telefónico	Línea fija en Bogotá	+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.	
	Teléfonos 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 • Buenaventura: + 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 PQRS	
	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 PQRS que el ciudadano realiza por escrito y radica en la ventanilla	
	Buzón 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	

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente*:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles**
- b) Petición de copias: 10 días hábiles**
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles**
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles**
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles**
- f) Peticiones de información 10 días hábiles**

***Según Ley 1755 de 2015**

Para nosotros es muy importante su satisfacción, por eso estamos comprometidos.

Cordial saludo,

Oficina de Atención al Ciudadano de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca
– AUNAP.