

CARTA DEL TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA - AUNAP

Respetados Ciudadanos y/o Ciudadanas

La **AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA -AUNAP**, atendiendo los derechos constitucionales y los establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley (1437 de 2011), establece la siguiente la siguiente carta de trato digno al Ciudadano, en la cual se especifican los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca - AUNAP, garantiza al ciudadano los derechos a:

- 1:** Presentar Derechos de Petición en cualquier de sus modalidades, verbalmente, o por escrito o por cualquier otro medio idóneo a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- 2:** Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición, o al estado de cualquier otro tramite y a obtener copias de los documentos de la entidad.
- 3:** Conocer información que repose en los registros y archivos de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca - AUNAP y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
- 4:** Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de los ciudadanos, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores de la AUNAP el cumplimiento de sus responsabilidades.

- 5: Recibir atención prioritaria y preferencial si se trata de mujeres embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adultos mayores y en condición especial.
- 6: Encontrar de manera visible, en la sedes de la entidad, los horarios de atención
Al público.
- 7: Habilitar espacios idóneos para la atención cómoda y ordenada al público.
- 8: Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y la leyes.

Así mismo los deberes de los Ciudadanos en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- 1: Obrar conforme al principio de la buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias entre otras conductas.
- 2: Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteradas permanentes que afecten los tiempos de los tramites y la agilidad de la respuesta de los mismos.
- 3: Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Autoridad.
4. Solicitar en forma adecuada y respetuosa, documentos y/o servicios.
- 5: Acatar la constitución y las leyes.

ATENCIÓN EN DIRECCIONES REGIONALES

CIUDAD	DIRECTOR REGIONAL	TELEFONO	DIRECCIÓN
REGIONAL BOGOTÁ	Carlos Augusto Borda Rodríguez	377-05-00 Ext 1034	Calle 40 A No 13 -09
REGIONAL MEDELLÍN	Dionisia del Carmen Yusti Rivas	074-4627002	Cra 45 No. 31-03 Ica-Tulio Ospina, Barrio La Gabriela-Bello (Antioquia)
REGIONAL VILLAVICENCIO	Maritza Casallas Delgado	098-6629239	Cra 33A # 40 - 50. Centro -Oficina 301 Edificio Office Center - Villavicencio
REGIONAL BARRANCABERMEJA	Elkin Yesid Bello Peña	6029202	Carrera 36 C N° 64 - 112 Edificio ICA
REGIONAL MAGANGUE	Farid Nazzar Herrera	3164821934	CRA 19 N°16-197 Barrio San Martin Sede Ica
REGIONAL BARRANQUILLA	Neil Gallardo García	095-3048953	Cra 66 No 76-47 Barrio la Concepción
REGIONAL CALI	Jaime Albornoz Rivas	092- 2419545	Calle 3 No. 5A - 37 Ofic 101-103

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
ATENCIÓN PRESENCIAL	Atención presencial	Calle 40 A No 13 - 09 piso 6 edificio UGI	Lunes - Viernes de 8:00 am a 5: 00 pm	Se brinda información de manera personalizada.
	Atención por correspondencia			Se recibe se radica las comunicaciones escritas que ingresan a la AUNAP
	Buzón de Sugerencias			
ATENCIÓN TELEFÓNICA	Línea fija de Bogotá	3770500 Ext 1005/1003	Lunes - Viernes de 8:00 am a 5: 00 pm	Se brinda información y orientación sobre los trámites y servicios que brinda la AUNAP
REDES SOCIALES	twitter	@AUNAPColombia	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles.	
	Facebook	https://www.facebook.com/aunapcolombia		https://www.facebook.com/aunapcolombia
VIRTUAL	Página web	http://aunap.gov.co/		
	Buzón Virtual	Página http://aunap.gov.co/pqrs/		http://aunap.gov.co/pqrs/
	Correo Electrónico	atencionalciudadano@aunap.gov.co		Se reciben peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, solicitudes de información, los cuales pasan por nuestra Ventanilla Única de radicación con aras de dar trazabilidad a su trámite.



JOSE DUARTE CARREÑO
 Secretario General AUNAP