

AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA  
Y PESCA –AUNAP



# AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL  
DE ACUICULTURA Y PESCA

INFORME DE PQRSD SEGUNDO  
TRIMESTRE 2024

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
VIGENCIA.....	3
ENTRADAS.....	4
PRINCIPALES TEMAS.....	4
SALIDAS.....	6
CONCLUSIONES.....	8

## **PRESENTACIÓN**

Durante el periodo comprendido entre el primero (1) de abril y el treinta (30) de junio de 2024, la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) ha llevado a cabo un exhaustivo proceso de atención y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por parte de la ciudadanía. Este informe presenta un análisis detallado de las actividades realizadas, los asuntos más comunes identificados y los tiempos de respuesta promedio durante este periodo.

## **OBJETIVO**

El objetivo principal del informe de gestión de PQRSD de la AUNAP es proporcionar una visión completa y transparente de cómo la institución ha manejado las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas de la ciudadanía durante ese tiempo.

- Evaluar el desempeño de la AUNAP en términos de atención y respuesta a las PQRSD, incluyendo la eficiencia en la resolución de problemas y la satisfacción del usuario.
- Identificar los asuntos más comunes planteados por los ciudadanos, lo que puede ayudar a la AUNAP a enfocar sus esfuerzos en áreas específicas de mejora.
- Proporcionar una medida de rendición de cuentas a las autoridades, la sociedad y otras partes interesadas sobre el trabajo realizado por la AUNAP en la gestión de las PQRSD.
- Destacar las acciones tomadas por la AUNAP para abordar los problemas planteados por los ciudadanos y las soluciones implementadas.
- Establecer un registro documentado de las actividades realizadas por la AUNAP en relación con las PQRSD, que pueda servir como referencia para futuros análisis y seguimiento.

## **VIGENCIA**

El informe de Participación Ciudadana aquí contenido comprende el periodo entre el primero (1) de abril de 2024 al treinta (30) de junio de 2024.

## ENTRADAS

Durante el periodo de este informe se registraron 907 entradas registradas como PQRSD en la Entidad distribuidas de la siguiente manera:

<b>Tipos de solicitud</b>	
PETICIÓN	815
DENUNCIA	9
FELICITACIÓN	0
IAS Y CONGRESO DE LA REPÚBLICA	18
PETICIÓN DE CONSULTA	3
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	15
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	40
QUEJA	4
RECLAMO	3
SUGERENCIA	0
<b>TOTAL</b>	<b>907</b>

## PRINCIPALES TEMAS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

### ABRIL

#### Legalización y Apoyo Institucional

- Solicitud de legalización de acuicultores.
- Solicitud de apoyo institucional.
- Solicitud de certificado laboral y liquidación de contrato.

#### Priorización de Zonas y Proyectos

- Priorización de ciénagas en la cuenca del Río Magdalena.
- Priorización de ciénagas en otras cuencas (Cauca, San Jorge, Mojana).

#### Solicitudes de Información y Capacitación

- Solicitud de información sobre acuicultura y pesca.
- Solicitud de información sobre la creación del muelle y base militar en el Parque Natural Gorgona.
- Solicitud de información sobre asociaciones y organizaciones sociales

- Solicitud de información sobre actividad pesquera en el departamento de Arauca.
- Solicitud de capacitación en conservación de humedales.
- Solicitud de programa de formación en piscicultura.

### **Participación en Convocatorias y Apoyo Técnico**

- Participación en convocatoria de PEZ TOTAL 2024.
- Apoyo técnico para pequeños productores acuícolas en La Palma, Cundinamarca.
- Apoyo a pequeños productores en Municipio Medio San Juan, Nóvita y Sipí – Chocó.

## **MAYO**

### **Solicitud de Información y Documentación**

- Información sobre programas y centros de desarrollo agrícola y agroindustrial.
- Certificados y contratos de servicios.

### **Apoyo Institucional y Fomento**

- Planes y estrategias para mujeres rurales y mitigación de inundaciones.
- Acompañamiento técnico en varios municipios.
- Repoblamiento de peces en diferentes regiones.
- Carnés y certificaciones para pescadores.
- Capacitación y apoyo para proyectos específicos.
- Quejas y seguimientos a solicitudes anteriores.

### **Proyectos y Programas Específicos**

- Proyecto pesquero presentado a la ADR.
- Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo.
- Proyecto SEPEC - Seafood Watch.
- Adquisición de estanques en la Estación Piscícola de Repelón.
- Evaluación y seguimiento de programas y leyes.

## **JUNIO**

### **Solicitudes de Entrevista y Visitas**

- Solicitud entrevista Fundación Humedales.
- Solicitud visita proyecto piscícola Aristides López Cuello.
- Solicitud visita Estación Repelón Universidad Antioquia.
- Solicitud visita Estación Piscícola de Oiba.

### **Solicitudes de Documentación y Certificados**

- Solicitud comodato Estación Piscícola de Oiba.
- Solicitud certificado pequeño acuicultor.
- Solicitud certificado ingresos y retenciones.
- Solicitud carné de pescador.

### **Peticiones y Apoyos**

- Solicitud apoyo donación alevinos.
- Solicitud donación alevinos municipio Moñitos.
- Solicitud alevinos Bocachico Asociación ASOFUTURO 2020.
- Solicitud alevinos Alcaldía Ciénaga de Oro Córdoba.
- Solicitud alevinos pequeño acuicultor Manuel Horta Villa.

### **SALIDAS**

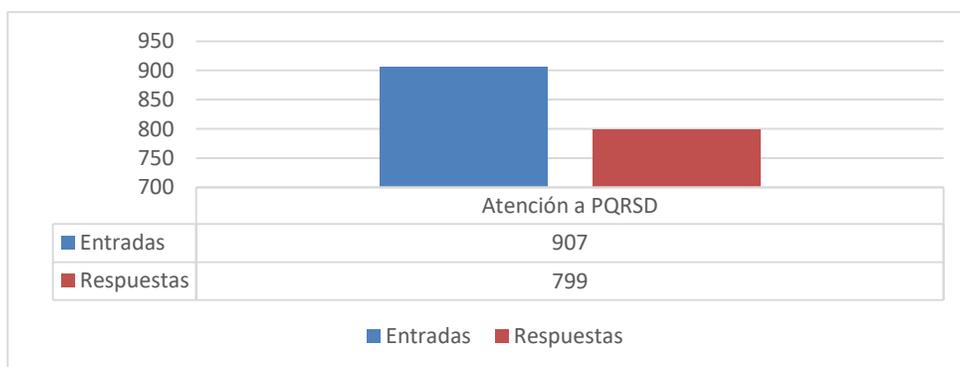
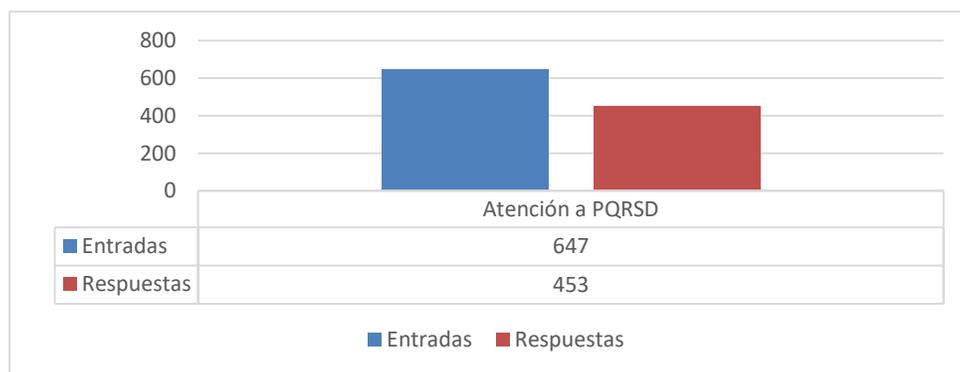
Durante el periodo de este informe se registraron 799 salidas, se han procesado un número significativo de respuestas, sin embargo, es importante destacar que aún quedan pendientes algunas solicitudes dentro de los términos establecidos. Esto se debe en parte a peticiones que aún están en trámite y que requieren tiempo adicional para su adecuada resolución.

Además, se ha identificado que algunas salidas fueron categorizadas erróneamente al momento de su radicación inicial (no como respuesta a PQRSD). Este error en la categorización ha contribuido a la demora en el procesamiento y respuesta oportuna a dichos requerimientos. Se están implementando medidas correctivas para mejorar la precisión en la categorización de futuras radicaciones y asegurar un flujo eficiente de documentos.

Asimismo, ha identificado un margen de documentos que han sido categorizados inicialmente como PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con Destino), cuando en realidad deberían ser considerados como documentos informativos. Esta confusión ha generado cierta discrepancia en los tiempos de respuesta y se trabaja en revisar y ajustar estos procedimientos para evitar futuras inconsistencias.

Se han implementado capacitaciones continuas para todos los colaboradores de la AUNAP, enfocadas en la importancia de los derechos de petición, su atención prioritaria y la gestión adecuada de los tiempos de respuesta. Estas iniciativas tienen como objetivo fortalecer el entendimiento y compromiso de la AUNAP en la atención eficaz de las solicitudes de la ciudadanía.

Además, se está llevando a cabo una caracterización detallada de los usuarios de PQRSD, con el fin de comprender mejor sus necesidades y expectativas. Paralelamente, se está trabajando en la modificación del Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) para incluir la obligatoriedad de enviar una encuesta de satisfacción. Esta encuesta evaluará diversos aspectos del servicio recibido, asegurando que las respuestas proporcionadas sean completas y satisfactorias.



Durante el primer trimestre del año en curso, la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) registró un total de 647 entradas y 453 salidas de solicitudes bajo el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Este período inicial marcó el inicio de nuestros esfuerzos por mejorar la gestión y eficiencia en el manejo de las solicitudes recibidas.

En el segundo trimestre, ya contábamos con un total acumulado de 1554 entradas y 1252 salidas reportadas. Esto representa un incremento del 140.3% en las entradas (907 entradas adicionales) y del 176.0% en las salidas (799 salidas adicionales) respecto al primer trimestre. Estos números reflejan una notable mejora en la capacidad de respuesta y gestión de las PQRSD por parte de la AUNAP.

Esta significativa elevación en el volumen de solicitudes recibidas y atendidas durante el segundo trimestre demuestra no solo un incremento en la confianza de los ciudadanos en nuestros servicios, sino también un compromiso renovado de la organización para optimizar nuestros procesos internos. A través de la implementación de capacitaciones continuas para nuestros colaboradores y la introducción de encuestas de satisfacción obligatorias, estamos fortaleciendo nuestro enfoque en la transparencia, la calidad del servicio y la atención oportuna a las solicitudes de la ciudadanía.

## **CONCLUSIONES**

A pesar de los avances, se reconocen desafíos pendientes. Parte de las demoras se deben a solicitudes en trámite y errores de categorización inicial que hemos identificado. Se están implementando medidas correctivas para mejorar la precisión en la clasificación de solicitudes y optimizar los tiempos de respuesta.

Además, las iniciativas de capacitación continua para colaboradores están enfocadas en fortalecer la comprensión de los derechos de petición, la atención prioritaria y la gestión eficiente del tiempo de respuesta. Paralelamente, la introducción de una encuesta de satisfacción obligatoria en nuestro proceso de atención busca asegurar respuestas claras, coherentes y oportunas que satisfagan las expectativas de los usuarios.