

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
SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre de 2021.

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.



El campo
es de todos

Minagricultura

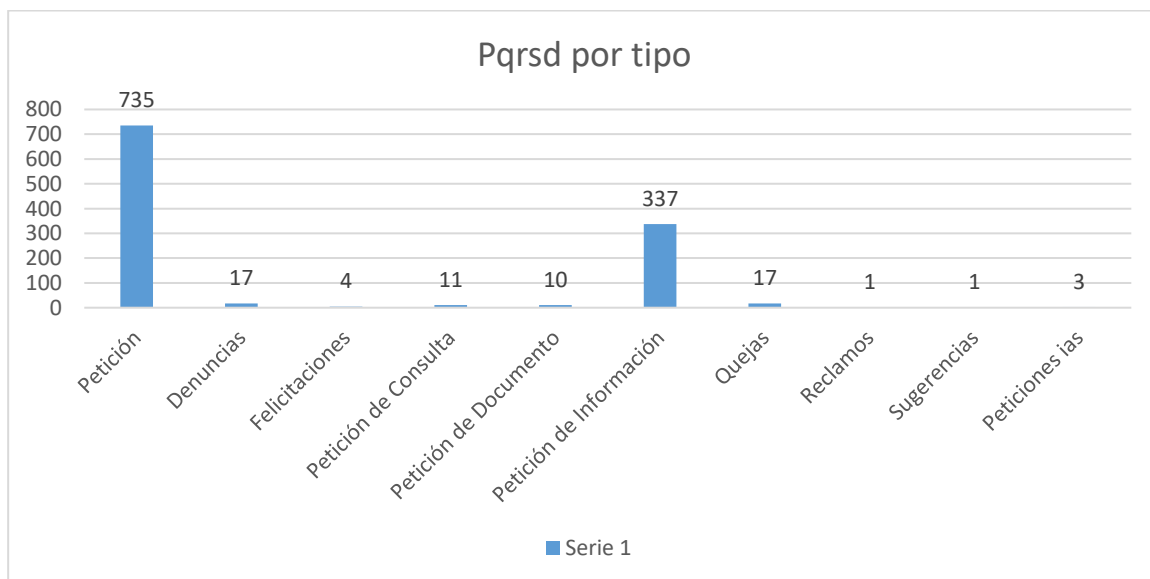
Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

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

INFORME DE REQUERIMIENTOS

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de diciembre de 2021, se recibieron 1.133 requerimientos, entre sus diferentes modalidades a las diferentes Regionales y el Nivel Central, de la siguiente manera:

REQUERIMIENTOS POR SU TIPO	TOTAL
Petición	735
Denuncias	17
Felicitaciones	4
Petición de Consulta	11
Petición de Documento	10
Petición de Información	337
Quejas	17
Reclamos	1
Sugerencias	1
Peticiones ias	3
TOTAL	1.133



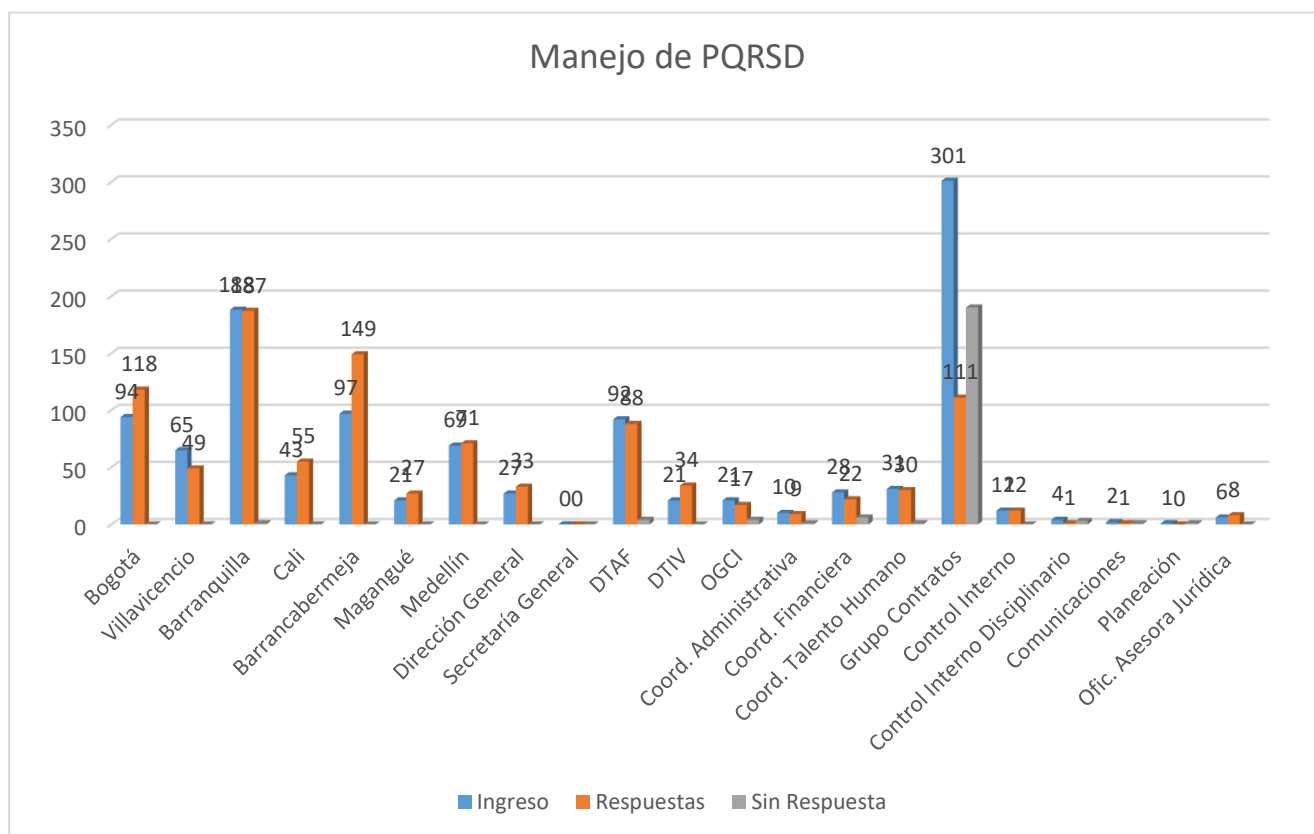
PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL

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 termino, 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 termino de respuesta vigente:

Respuestas PQRSD por área y regional			
Sede	Ingresadas	Respondidas	Faltantes
Bogotá	94	118	0
Villavicencio	65	49	0
Barranquilla	188	187	1
Cali	43	55	0
Barrancabermeja	97	149	0
Magangué	21	27	0
Medellín	69	71	0
Dirección General	27	33	0
Secretaría General	0	0	0
DTAF	92	88	4
DTIV	21	34	0
OGCI	21	17	4
Coord. Administrativa	10	9	1



Coord. Financiera	28	22	6
Coord. Talento Humano	31	30	1
Grupo Contratos	301	111	190
Control Interno	12	12	0
Control Interno Disciplinario	4	1	3
Comunicaciones	2	1	1
Planeación	1	0	1
Ofic. Asesora Jurídica	6	8	0
Total	1.133	1.022	212



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	1.133
Total general	1.133

PETICIONES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD

Revisado el sistema arroja las siguientes cifras a nivel nacional, de las cuales se debe dejar la aclaración que aun esta vigente el Decreto 491 de 2020, el cual amplía los términos de Ley, para responder los derechos de petición. Aclarado esto a 31 de diciembre de 2021, solo se encontraron 3 radicados presuntamente vencidos el cual se esta dialogando con los responsables de su trámite, del que paso con dichas respuestas, las otras 209 respuestas se encontraban al cierre del informe con el término de Ley Vigente.

PETICIONES EN TÉRMINO	
	TOTAL
En término	212
Fuera de término	921
Total general	1.133

Anexos: N/A
 Copia: N/A
 Proyectó: C. Soler-Aboagdo Contratista
 Mauricio Andrés Vanegas Morales (contratista)
 Vo. Bo.: Gustavo Eduardo Polo P., Coordinador Administrativo



El campo
es de todos

Minagricultura

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