

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 CUATRIMESTRE DE 2022.



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	9



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

PRESENTACIÓN

La Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca – AUNAP en cabeza de la Secretaría General, a través de la coordinación administrativa y de Servicio a la Ciudadanía, 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 mayo al 31 de agosto de 2022.

ATENCION 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. También generar un seguimiento o control de los términos de Ley, de responder lo que compete al derecho fundamental al derecho de petición en marcado por la carta magna y la ley 1755 de 2015, modificada transitoriamente por el Decreto 491 de marzo de 2020, con esto generando la satisfacción de los usuarios en el cumplimiento de sus respuesta en el marco legal.

GLOSARIO



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

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

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.

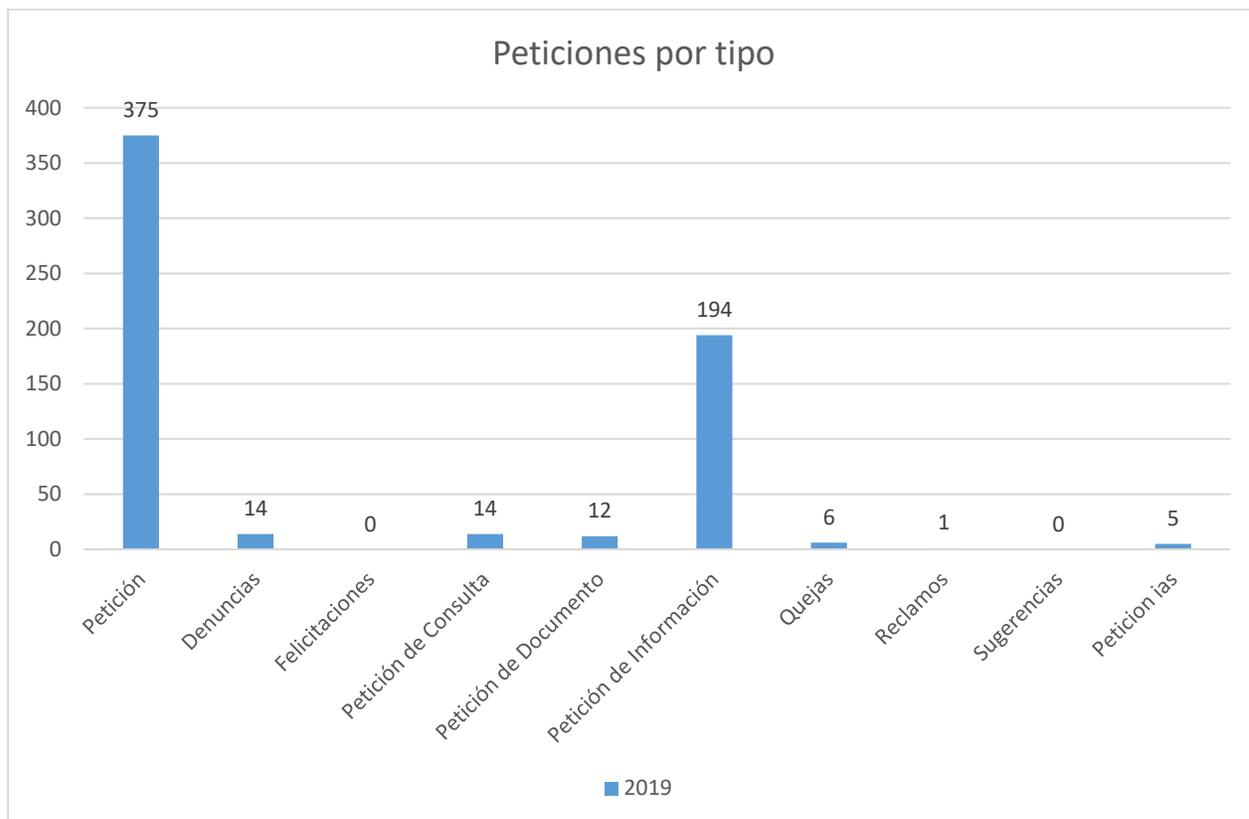


INFORME DE REQUERIMIENTOS

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 junio de 2022, en el cual se recibieron requerimientos, entre sus diferentes modalidades a las diferentes Regionales y el Nivel Central, de la siguiente manera

REQUERIMIENTOS POR SU TIPO	Total
Peticiones	373
Denuncias	14
Felicitaciones	0
Petición de Consulta	14
Petición de Documento	12
Petición de Información	194
Quejas	6
Reclamos	1
Sugerencias	0
Peticiones ias	5
TOTAL	619





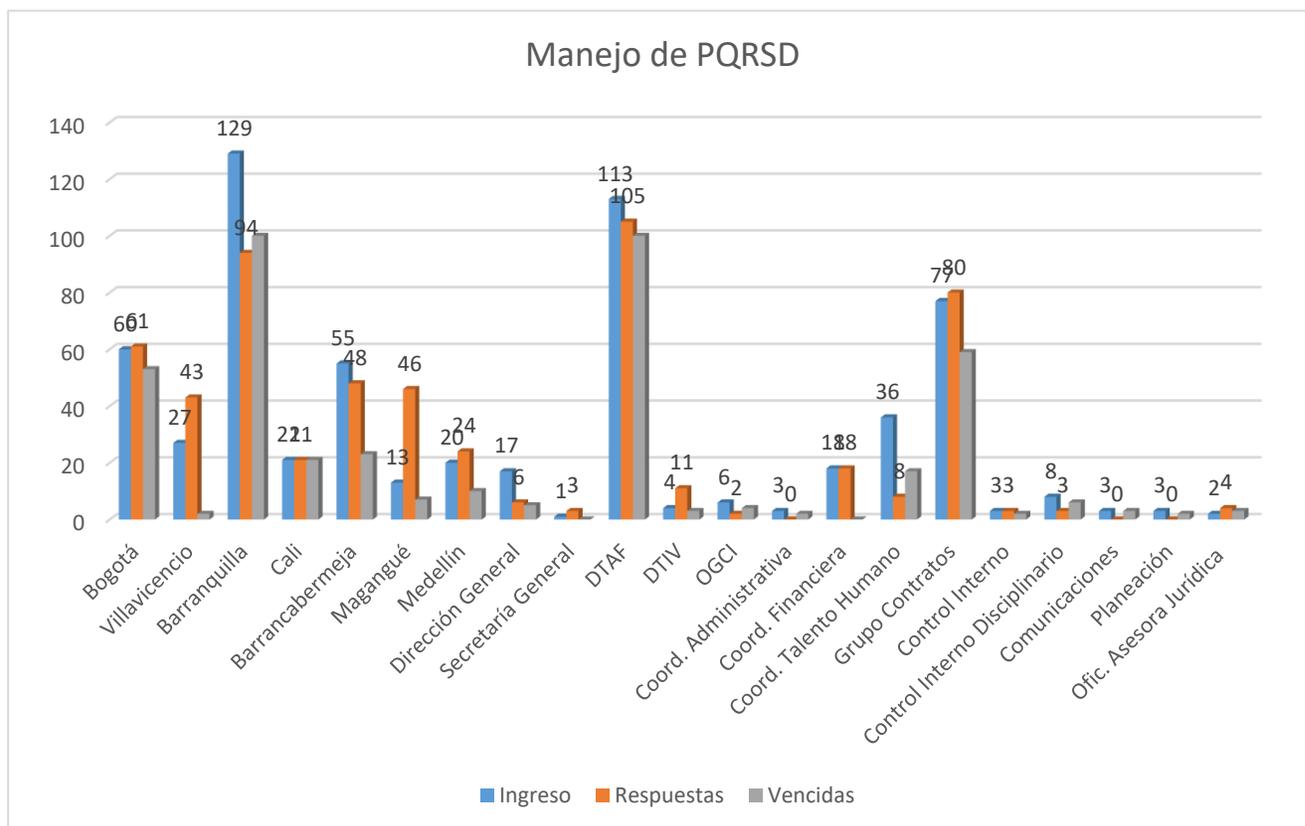
PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL

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, teniendo un dato bastante alentador que no es otro que, para este primer cuatrimestre de 2022, no tuvimos ninguna petición vencida, dato que arroja la herramienta AZDigital, mostrando el avance de la entidad en este tema. También cabe aclarar que por lo pronto seguimos en cumplimiento de los términos transitorios del decreto 491 de 2020, que a la publicación del presente decreto tiene vigencia, los datos por regional y áreas del nivel central es el siguiente:



Respuestas PQRSD por área y regional			
Sede	Ingresadas	Tramitadas	Vendidas
Bogotá	60	61	53
Villavicencio	27	43	2
Barranquilla	129	94	100
Cali	21	21	21
Barrancabermeja	55	48	23
Magangué	13	46	7
Medellín	20	24	10
Dirección General	17	6	5
Secretaría General	1	3	0
DTAF	113	105	100
DTIV	4	11	3
OGCI	6	2	4
Coord. Administrativa	3	0	2
Coord. Financiera	18	18	0
Coord. Talento Humano	36	8	17
Grupo Contratos	77	80	59
Control Interno	3	3	2
Control Interno Disciplinario	8	3	6
Comunicaciones	3	0	3
Planeación	3	0	2
Ofic. Asesora Jurídica	2	4	3
Total	619	540	422





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		619
Total general		619

PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES.

En cumplimiento de la unidad del estado y en concordancia con lo dictaminado en el art 21 de la ley 1755 de 2015, se proceden a remitir las peticiones que lleguen a la entidad que no sean del resorte de la misma. Dicho lo anterior debemos decir que en el presente cuatrimestre no se remitió ninguna petición a otra entidad.

PETICIONES REMITIDAS A OTRA ENTIDAD		TOTAL
Remitidas		9
Manejo Aunap		610
Total general		619

PETICIONES CON RESPUESTA EN TÉRMINO.

Revisado el sistema arroja las siguientes cifras a nivel nacional, podemos ver un gran aumento en las respuestas fuera de término del cual se plantean dos teorías, la primera es la vuelta a la normalidad con los términos de la Ley 1755 de 2015 y no lo que transitoriamente reglamento el decreto 491 de 2020; o la no finalización de los tramites dentro de la herramienta Az- Digital, cual nos mostrara como vencidas las pqrds que no se han finalizadas en dicho gestor documental, tenemos un promedio de 14 días para generar las respuestas a los ciudadanos, esto de acuerdo que parte de este cuatrimestre nos encontrábamos regidos por el término ampliado del decreto 491 de 2020.



PETICIONES EN TERMINÓ		TOTAL
En término		197
Fuera de término		422
Total general		619

Anexos: N/A
Copia: N/A
Proyectó: C. Soler-Aboagdo Contratista
Mauricio Andrés Vanegas Morales (contratista)



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