

	ATENCIÓN AL CIUDADANO CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA	Código: FT-AT-002
		Versión: 2
		Fecha: Mayo 31 de 2019 Página 1 de 4

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.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera **Copia no Controlada**. La versión vigente está publicada en la intranet de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

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. Las entidades deberán contar con una infraestructura óptima e incluyente que permita a los ciudadanos con algún tipo o situación de discapacidad o dificultad, acceder tanto a la planta física como a la prestación de sus Servicios.
10. Las peticiones se podrán interponer en cualquiera de los canales de petición y en cualquier tipo de idioma, con lo cual las entidades Públicas deberán capacitar o contar con personal que pueda recepcionar, tramitar, y resolver en los términos de ley.
11. 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 (Mantener en todo momento) 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. 			
Teléfono	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	

	ATENCIÓN AL CIUDADANO CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA	Código: FT-AT-002
		Versión: 2
		Fecha: Mayo 31 de 2019 Página 4 de 4

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.