

**AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA -AUNAP**



**AUNAP**  
AUTORIDAD NACIONAL  
DE ACUICULTURA Y PESCA

"Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad"

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2023.**

## **CONTENIDO**

PRESENTACIÓN.....	3
ATENCION AL CIUDADANO.....	3
OBJETIVO.....	3
GLOSARIO.....	3
INFORME DE REQUERIMIENTOS.....	4
PETICIONES ATENDIDAS.....	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 la Coordinación Administrativa y del Servicio a la Ciudadanía, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información PQRS, 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 2023.

## **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. 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 respuestas en el marco legal.

## **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.

**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.

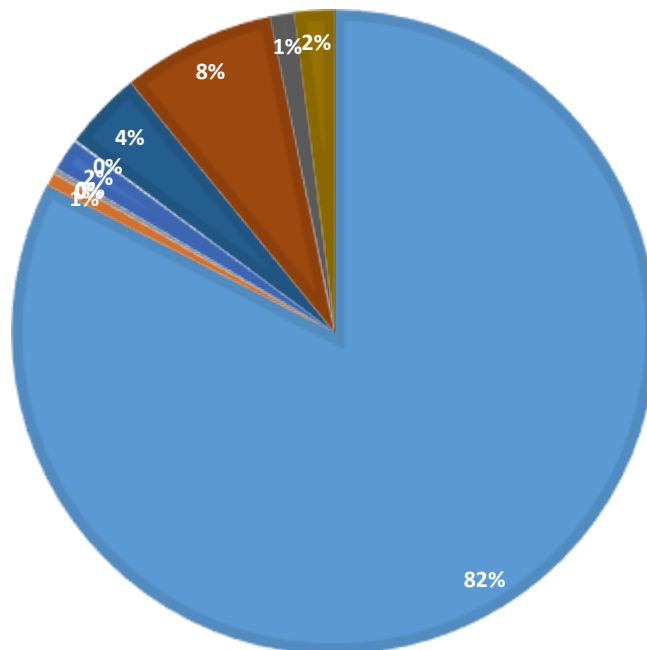
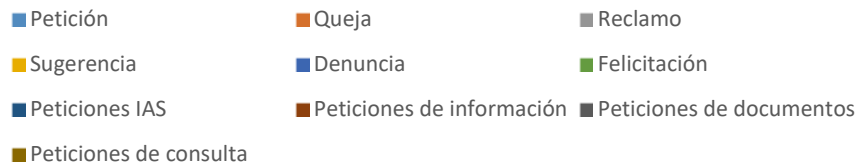
## **INFORME DE REQUERIMIENTOS**

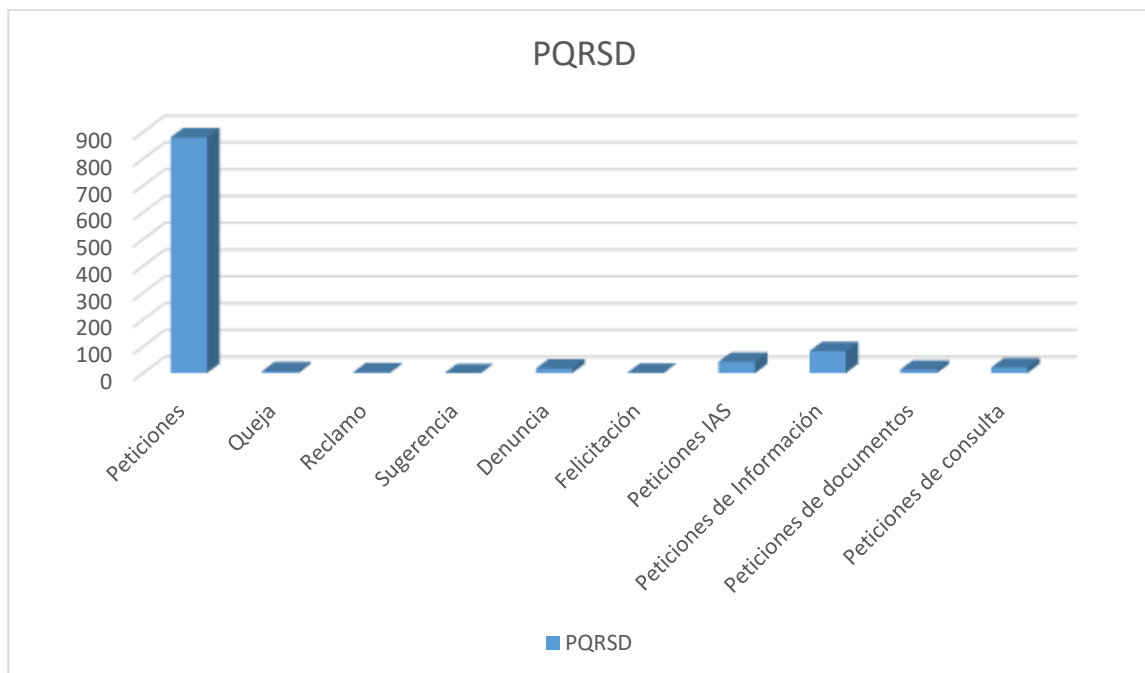
El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de mayo al 31 de agosto de 2023, en el cual se recibieron requerimientos, entre sus diferentes modalidades a las diferentes Regionales y el Nivel Central, de la siguiente manera.

<b>REQUERIMIENTOS POR SU TIPO</b>	
Petición	880
Queja	7

Reclamo	3
Sugerencias	0
Denuncias	17
Felicitaciones	1
Peticiones IAS	42
Peticiones de Información	82
Peticiones de documentos	13
Peticiones de consulta	21
<b>TOTAL</b>	<b>1066</b>

### ENTRADAS PQRSD SEGUNDO CUATRIMESTRE AUNAP





## **PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL**

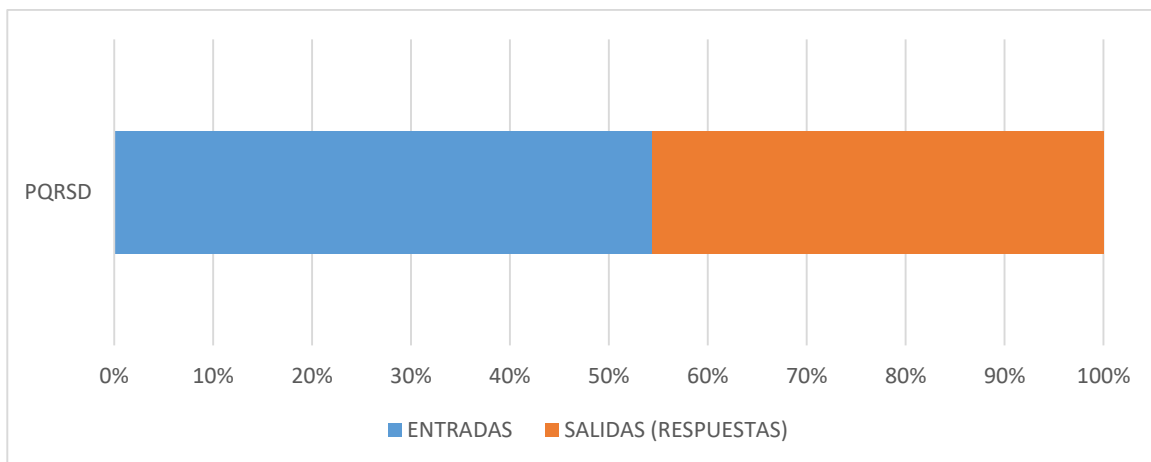
En el siguiente cuadro podemos ver reflejado el número de las peticiones que fueron asignadas y tramitadas por las diferentes regionales y las áreas del Nivel Central.

<b>REGIONAL</b>	<b>INGRESADAS</b>	<b>ASIGNADAS Y TRAMITADAS</b>
Bogotá	40	40
Villavicencio	29	29
Barranquilla	155	155
Cali	11	11
Barrancabermeja	66	66
Magangué	55	55
Medellín	29	29
Dirección General	67	67
Secretaría General	25	25
DTAF	81	81
DTIV	10	10
OGCI	19	19
Grupo de Administrativa	220	220
Financiera	41	41
Gestión Contractual	210	210
OAJ	33	33

Control Interno	1	1
Comunicaciones	0	0
Planeación	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1066</b>	<b>1066</b>



En total, durante el periodo comprendido entre el 01 de mayo y el 31 de septiembre de 2023, se produjeron 894 respuestas por parte de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca AUNAP.



## 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 PQRSD impetradas.

PETICIONES DONDE SE NEGÓ EL ACCESO	TOTAL
Se negó acceso	0
Se concedió el acceso	1066

## PETICIONES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD

En el marco de la presente vigencia del informe hubo 9 peticiones trasladadas a terceros que se detallan en la siguiente matriz:

TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES		
RADICADO DE SALIDA	FECHA	DESTINATARIO
S2023DRBQ000228	2023/05/02 11:18:23	RUMENIGGUE MONSALVE ÁLVAREZ;
S2023DRBQ000270	2023/05/17 08:04:30	MINISTERIO DE JHENIFER MARÍA SINDEI MOJICA FLÓREZ; Y DESARROLLO SOSTENIBLE;
S2023NC000961	2023/05/11 09:27:23	JENNY RIVERA CAMELO; COMITÉ SUPERVISIÓN DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 244 de 2021 SUSCRITO ENTRE AUNAP Y UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA;



S2023NC000941	2023/05/09 16:05:36	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE;
S2023NC000913	2023/05/05 16:02:50	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS;
S2023NC000914	2023/05/05 16:05:19	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE;
S2023NC000913	2023/05/05 16:02:50	MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL;
S2023DRME000101	2023/08/02 15:43:50	MARCO ANTONIO LONDOÑO ZULUAGA;
S2023NC001659	2023/07/13 11:01:21	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE;

Proyectó:



Carlos Sebastian Alvarado  
Contratista Grupo Administrativo - Atención al Ciudadano

Revisó:

Maritza Casallas Delgado  
Coordinador Administrativo (E)