



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO
CONSOLIDADO 3 TRIMESTRE 2019-2
JULIO – AGOSTO –SEPTIEMBRE



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
Derecho De Petición	3
Queja	4
Reclamo	4
Denuncia:	4
Solicitud de Información	4
Consulta:	4
INFORME DE REQUERIMIENTOS	4
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES.....	5
CANALES DE COMUNICACIÓN	6
TIPO DE PERSONA.....	7
PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL	8



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 de, 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 de 2019 al 30 de Septiembre de 2019.

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, consolidada de sede central y las direcciones regionales — AUNAP.

OBJETIVO

Ser el primer canal de contacto con los ciudadanos, y 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 –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 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

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

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.

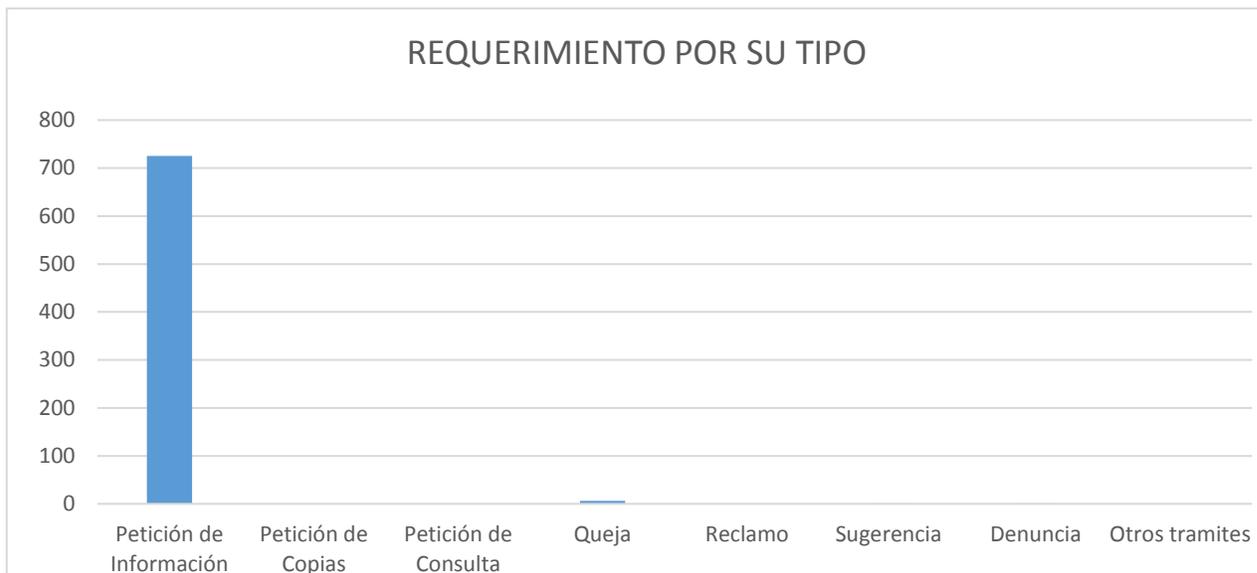
Solicitud de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano y/o usuario a una o varias entidades, con el fin de que se brinde información u orientación relacionada con los servicios y/o productos propios de la entidad.

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, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.

INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el período comprendido entre el 01 de Julio y 30 de Septiembre del 2019, se recibieron **733** requerimientos, los cuales se clasifican en tipo de PQRD's, cantidad total de requerimientos:

REQUERIMIENTOS POR SU TIPO	TOTAL
Petición de Consulta	0
Petición de Información	725
Petición (Documentos)	0
Sugerencia	1
Queja	6
Reclamo	0
Denuncia	1
Otros tramites	0
Total general	733



REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la siguiente tabla se evidencia el total de requerimientos atendidos por las diferentes Regionales y Nivel Central en el Segundo trimestre 2019.

Requerimientos atendidos por Regional			
Regional	Julio	Agosto	Septiembre
Central	33	28	31
Bogotá	30	12	27
Villavicencio	5	2	6
Barranquilla	8	2	3
Buenaventura	47	64	43
Barrancabermeja	16	33	62
Magangué	50	39	31
Medellín	67	55	39
Sub Total	256	235	242
Total			733



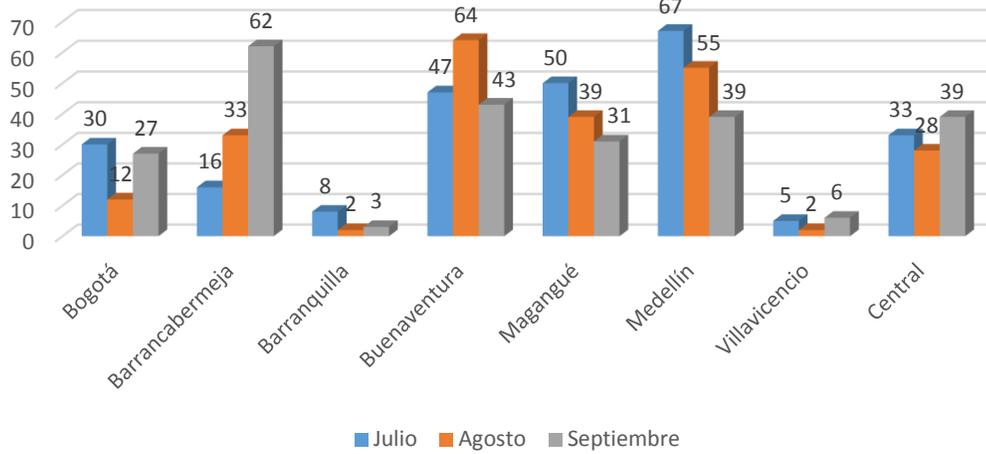
El campo
es de todos

Minagricultura

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



Requerimientos atendidos por Regionales

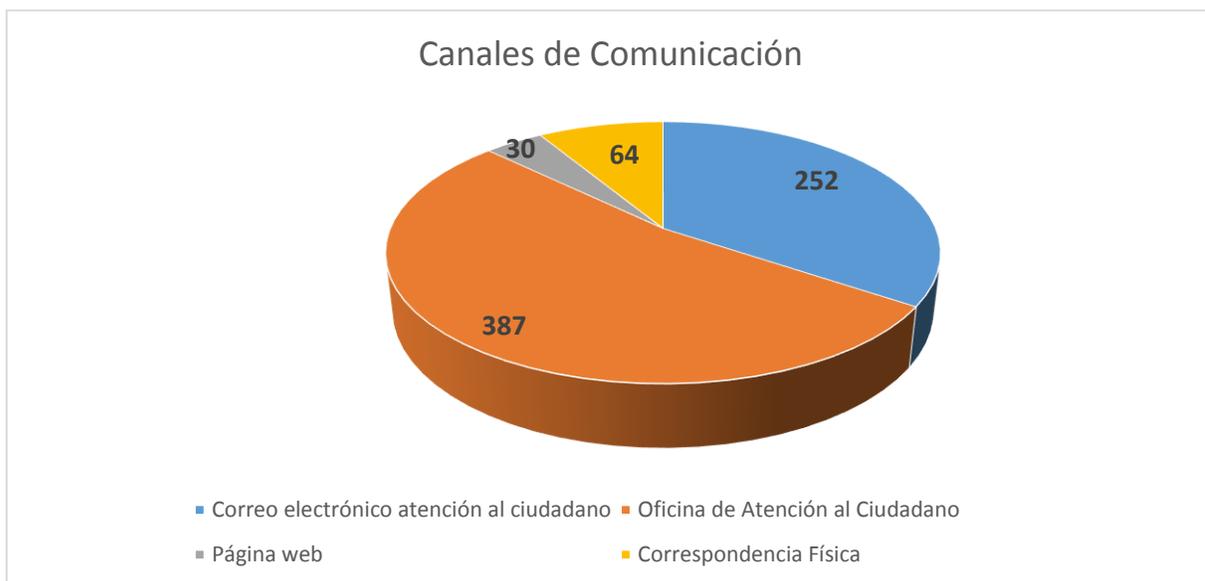


CANALES DE COMUNICACIÓN

En la siguiente tabla se muestran los canales de atención por los cuales fueron atendidos los diferentes requerimientos en el transcurso del tercer trimestre de 2019, en donde podemos observar un aumento del ingreso de pqrsc a la entidad en general y el número de solicitudes atendidas desde las oficinas de atención al ciudadano.

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Correo electrónico atención al ciudadano	252
Oficina de Atención al Ciudadano	387
Página web	30
Correspondencia Física	64
Total general	733

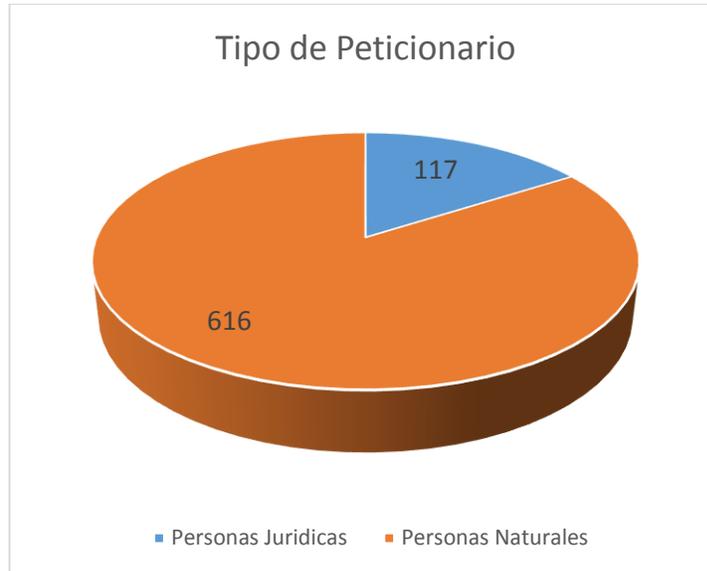




TIPO DE PERSONA

El siguiente cuadro indica el tipo de persona que con mayor frecuencia realiza requerimientos en las Regionales de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca:

TIPO PERSONA	TOTAL
Jurídica	117
Natural	616
Total general	733



PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL

El siguiente cuadro indica que número de peticiones fueron atendidas en el término que Dicta la Ley en las Regionales y Nivel central de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca:

PETICIONES CON RESPUESTA EN TÉRMINO	TOTAL
En término	707
Fuera de Término	26
Total general	301

