

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
PRIMER TRIMESTRE 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

PRESENTACIÓN	3
ATENCION AL CIUDADANO	3
OBJETIVO.....	3
GLOSARIO.....	3
INFORME DE REQUERIMIENTOS.....	5
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES.....	6
PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL.....	7
PETICIONES DONDE SE NEGÓ EL ACCESO.....	8
PETICIONES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD	9



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 enero al 31 de marzo de 2021.

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.

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



El campo
es de todos

Minagricultura

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

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

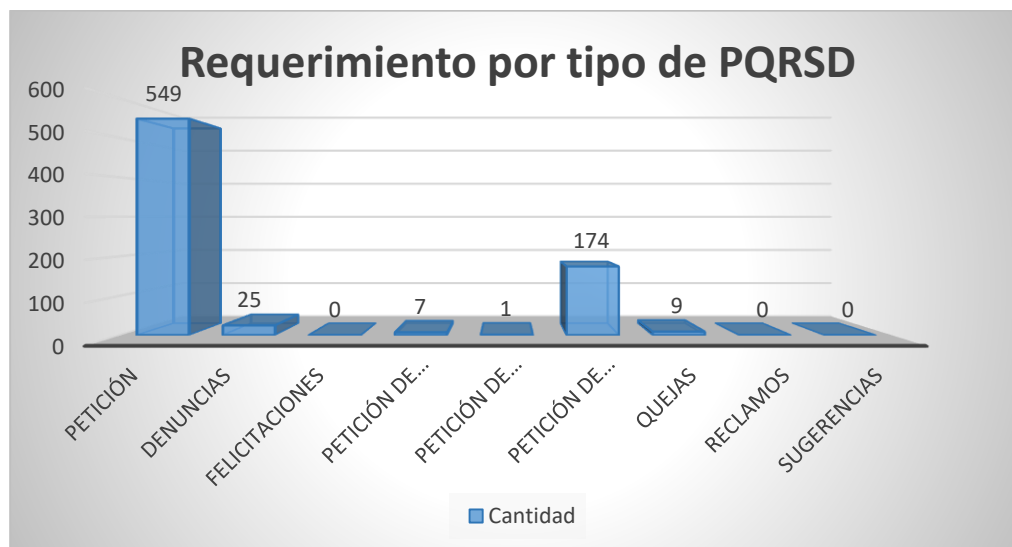
Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) - Sede Central

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 enero y el 31 de marzo de 2021, se recibieron 761 requerimientos, entre sus diferentes modalidades a las diferentes Regionales y el Nivel Central, de la siguiente manera:

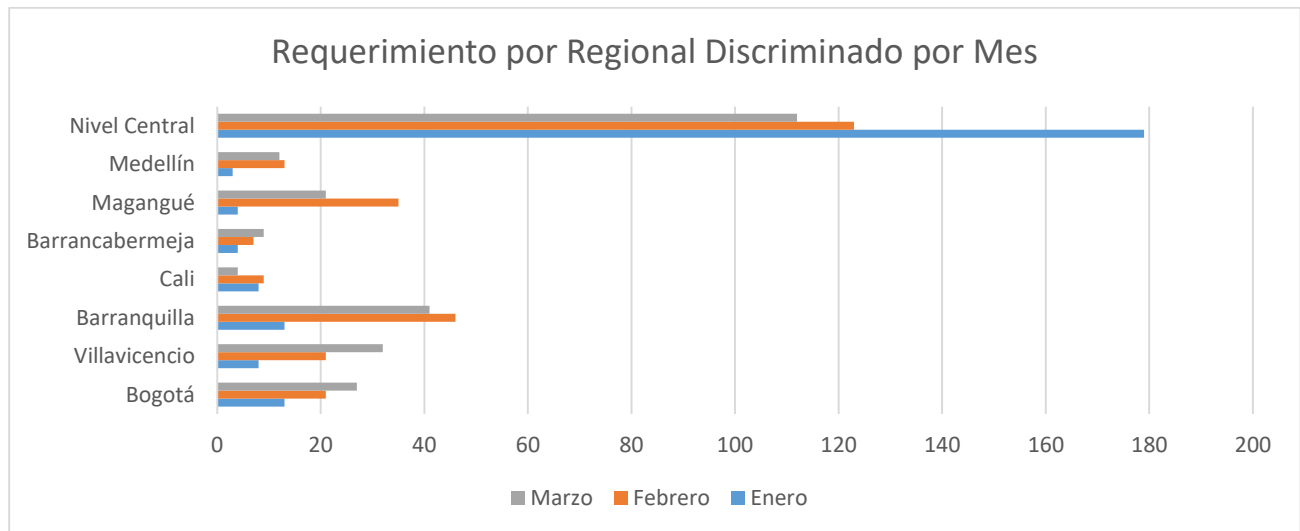
REQUERIMIENTOS POR TIPO	TOTAL	PORCENTAJE POR TIPO
Petición	545	72%
Denuncias	25	3%
Felicitaciones	0	0%
Petición de Consulta	7	0.9%
Petición de Documento	1	0.1%
Petición de Información	174	23%
Quejas	9	1%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
TOTAL	761	100%



REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la siguiente tabla se evidencia el total de requerimientos atendidos por las diferentes Regionales y el Nivel Central en el primer trimestre 2021, discriminadas mes a mes, conforme el ingreso a cada una de las mismas.

Requerimientos atendidos por Regional y Nivel central				
Sede	Enero	Febrero	Marzo	total área
Bogotá	13	21	27	61
Villavicencio	8	21	32	61
Barranquilla	13	46	41	100
Cali	8	9	4	21
Barrancabermeja	4	7	9	20
Magangué	3	32	21	56
Medellín	3	13	12	28
Nivel Central	179	123	112	414
Sub Total	231	272	258	761



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

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 áreas del nivel central, indicando que la mayor parte de las peticiones que ingresaron a la entidad fueron atendidas presuntamente en el término que Dicta la Ley, es de aclarar que conforme a las estipulaciones emitidas por el Gobierno Nacional, esto en lo concerniente a la ampliación de los términos de Ley para emitir respuesta a las diferentes pqrds, podemos decir que algunas de las pqrds que no tienen respuesta es porque aún se encuentran a la fecha en término de Ley

Respuestas PQRSD por área y regional				
ÁREA	Pqrds ingresadas	Respuestas	Sin respuestas	% de PQRSD faltantes por respuestas
Bogotá	61	30	31	4.7%
Villavicencio	61	57	4	0.5%
Barranquilla	100	91	9	1.18%
Cali	21	9	12	1.57%
Barrancabermeja	20	2	18	2.36%
Magangué	57	51	9	1.18%
Medellín	28	21	7	0.91%
Dirección General	30	12	18	2.36%
Secretaría General	0	0	0	0%
DTAF	78	54	24	3.15%
DTIV	14	9	5	0.65%
OGCI	8	5	3	0.39%
Coord. Administrativa	1	1	0	0%
Coord. Financiera	26	14	12	1.57%
Coord. Talento Humano	24	17	7	0.91%
Grupo Contratos	217	190	27	3.54%
Control Interno	2	1	1	0.1%
Control Interno Disciplinario	4	0	4	0.5%
Comunicaciones	2	0	2	0.26%
Planeación	2	0	2	0.26%
Ofic. Asesora Jurídica	3	3	0	0%
Atención al ciudadano	2	2	0	0%
Total	761	566	195	26%

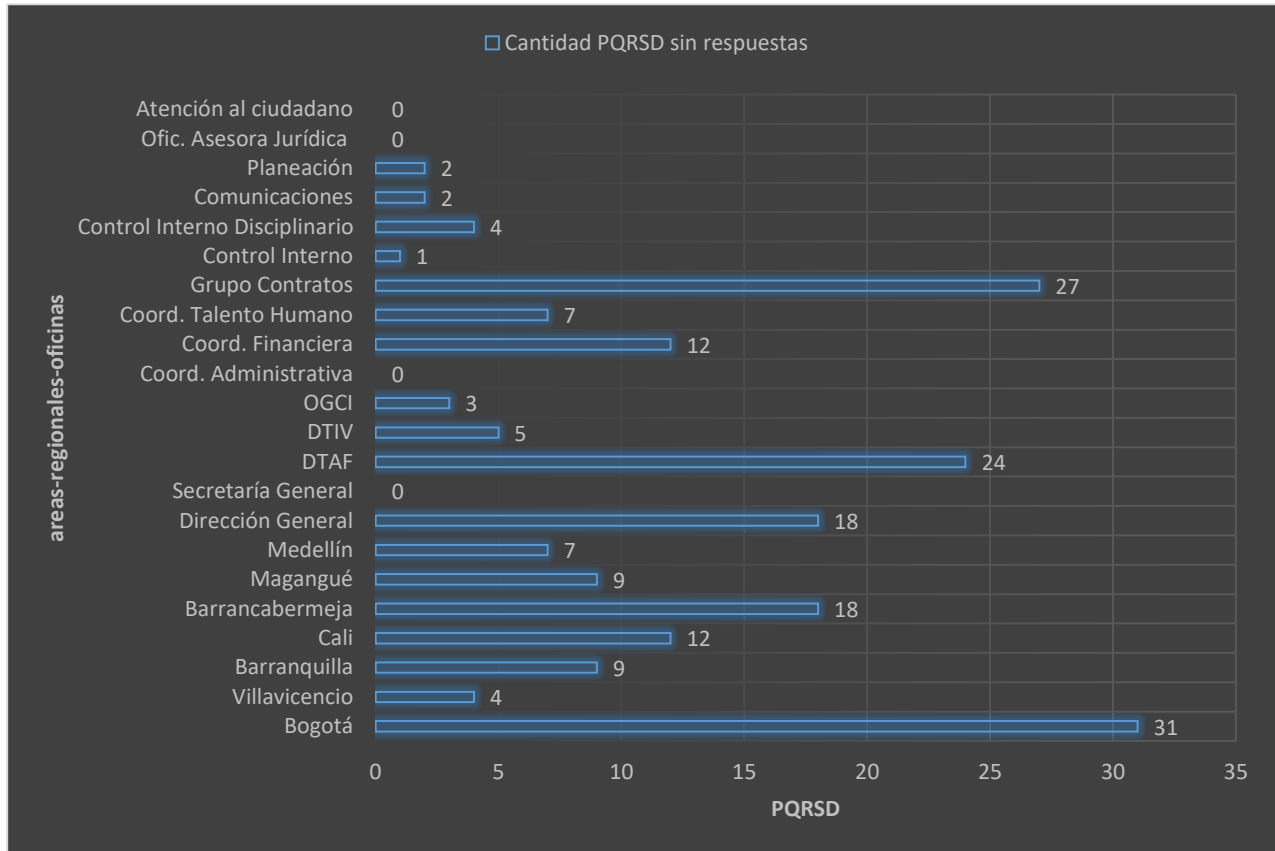


El campo
es de todos

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



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.



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

PETICIONES DONDE SE NEGÓ EL ACCESO		TOTAL
Se negó acceso		0
Se concedió el acceso		761
Total general		761

PETICIONES TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD

Haciendo la revisión en cuanto a las regionales y al nivel central, no se está manejando un reporte de las pqrds a la fecha que donde se pueda constatar las pqrds que se han remitido según el factor de competencia del que habla el art 21 de la Ley 1755 de 2015, el cual para el próximo reporte se busca su plena implementación, la fuente de los presentes datos trabajados fue la herramienta Az-Digital y se realizó con corte a abril 22 de 2021.

Proyectó: Mauricio Andrés Vanegas Morales (contratista)
C. Soler-Aboagdo Contratista
Revisó: Gustavo polo- Coordinador Administrativo
Daniel Ariza: Secretario General



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