



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO
CONSOLIDADO DEL PRIMER TRIMESTRE 2020-1
ENERO – FEBRERO – MARZO



El campo
es de todos

Minagricultura

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

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40AN° 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 40AN° 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 su oficina de Servicio al Ciudadano, presenta informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias 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 2020 esto en lo concerniente a las diferentes regionales.

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.

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.

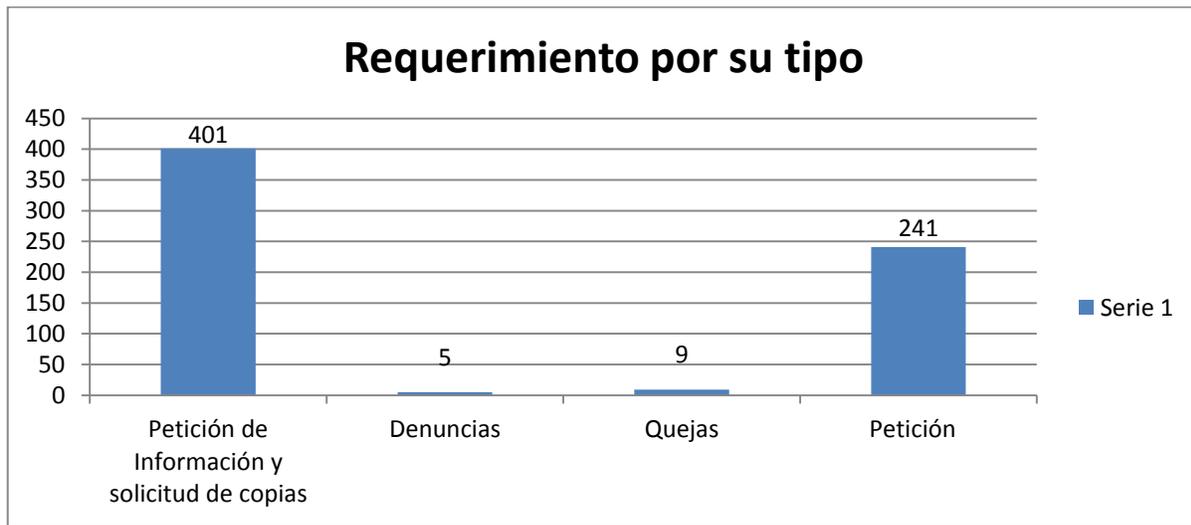
Consulta: Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, sin efectos jurídicos que comprometan a la entidad.

INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2020, se recibieron 659 requerimientos, en las diferentes regionales. En el presente informe se puede observar que se realizó un claro aumento en el ingreso de las PQRSD's con relación al primer trimestre de la vigencia 2019 donde el ingreso fue de 195 y para este 2020 fue de 659, en el siguiente cuadro se va a exponer el ingreso de las pqrSD por cada una de los diferentes requerimientos:

REQUERIMIENTOS POR SU TIPO	TOTAL
Petición de Consulta	0
Petición de Información o Solicitud de copias	401
Petición	241
Sugerencia	0
Queja	9
Reclamo	0
Denuncia	5
Otros tramites	3
Total general	659

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



REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la siguiente tabla se evidencia el total de requerimientos atendidos por las diferentes Regionales en el primer trimestre 2020, discriminadas mes a mes, conforme el ingreso a cada una de las mismas:

Requerimientos atendidos por Regional			
	Enero	Febrero	Marzo
Bogotá	24	36	14
Villavicencio	8	8	8
Barranquilla	8	38	41
Buenaventura	15	101	06
Barrancabermeja	20	101	68
Magangué	21	38	15
Medellín	8	33	45
Sub Total	104	355	294
Total			656

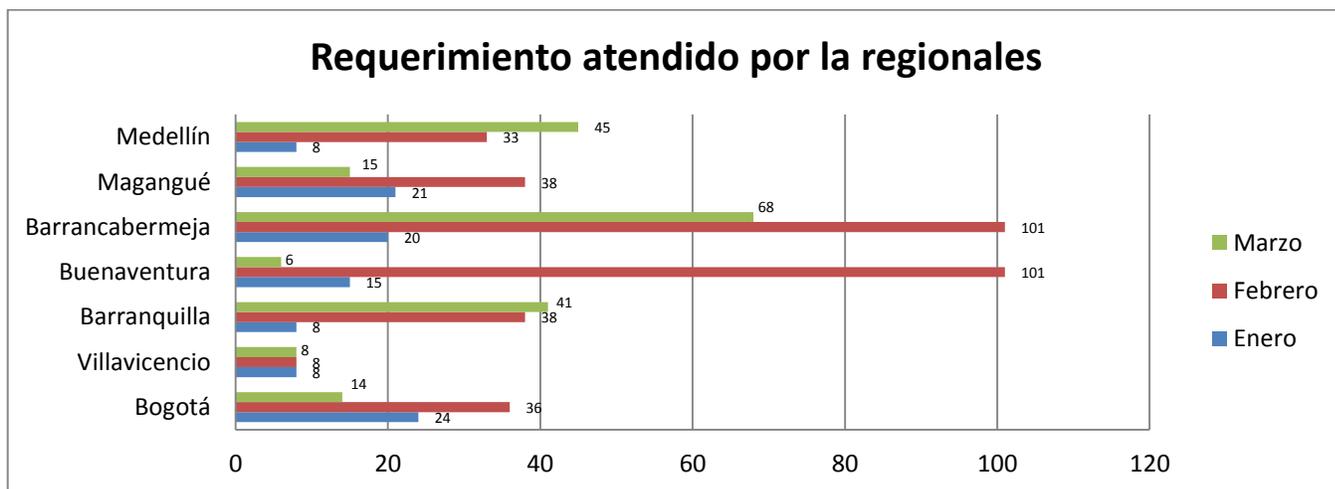


El campo es de todos

Minagricultura

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

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
 Calle 40AN° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500
 Bogotá, D.C., - Colombia
www.aunap.gov.co



CANALES DE COMUNICACIÓN

En la siguiente tabla se muestran los canales de atención por los cuales fueron allegados los diferentes requerimientos en el transcurso del primer trimestre de 2020, en donde es claro que el canal más utilizado para acceder a los diferentes servicios de la oferta institucional de la Aunap es el medio de la oficina de atención el ciudadano, y la correspondencia física. Podemos observar que los medios presenciales tienen la demanda más alta frente a los medios:

CANALES DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Oficina de Atención al ciudadano	361
Página web y redes sociales	52
Correspondencia Física	243
Total general	656



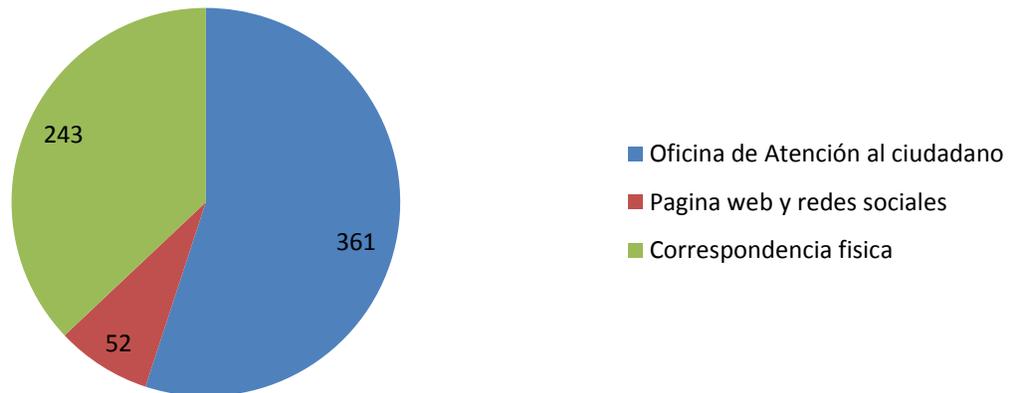
El campo es de todos

Minagricultura

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

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
 Calle 40AN° 13-09Pisos6, 14y 15Edificio UGI- Teléfonos (57 1) 3770500
 Bogotá, D.C., - Colombia
www.aunap.gov.co

Canales de Comunicación



TIPO DE PERSONA

El siguiente cuadro indica el tipo de persona que con mayor frecuencia accede a los servicios de la Aunap en las regionales, son las personas naturales con un 89% de peticiones:

TIPO PERSONA	TOTAL
Jurídica	71
Natural	585
Total general	656



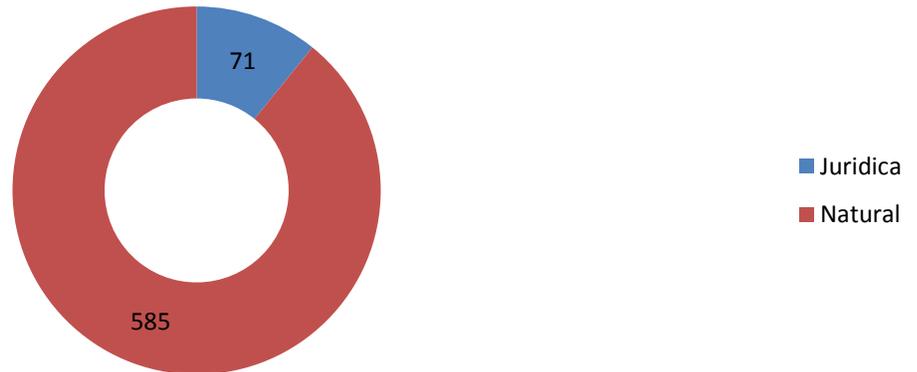
El campo
es de todos

Minagricultura

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

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40AN° 13-09 Pisos 6, 14 y 15 Edificio UGI - Teléfonos (57 1) 3770500
Bogotá, D.C., - Colombia
www.aunap.gov.co

Tipo de persona



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, indicando que la mayor parte de las peticiones que ingresaron a la entidad fueron atendidas en el término que Dicta la Ley, siendo esto equivalente al 92% de las diferentes peticiones que ingresan a la entidad:

PETICIONES CON RESPUESTA EN TÉRMINO	TOTAL
En Término	607
Fuera de Término	49
Total general	656



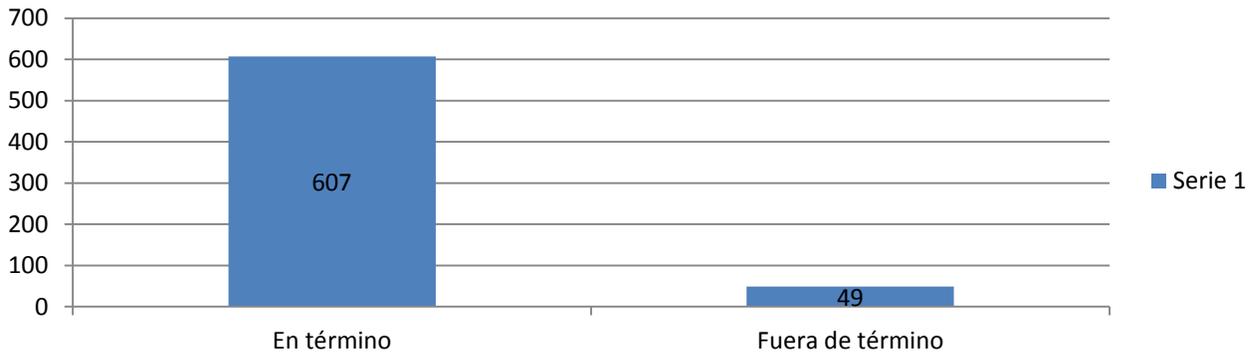
El campo
es de todos

Minagricultura

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

Servicio al Ciudadano: atencionalciudadano@ aunap.gov.co
Calle 40AN° 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



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

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