



AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

"Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad"

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO
CONSOLIDADO DEL TERCER TRIMESTRE 2020
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
INFORME DE REQUERIMIENTOS	4
REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES	5
CANALES DE COMUNICACIÓN	7
TIPO DE PERSONA	8



El campo
es de todos

Minagricultura



AUNAP
AUTORIDAD NACIONAL
DE ACUICULTURA Y PESCA

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 Julio al 30 de Septiembre de 2020.

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



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.

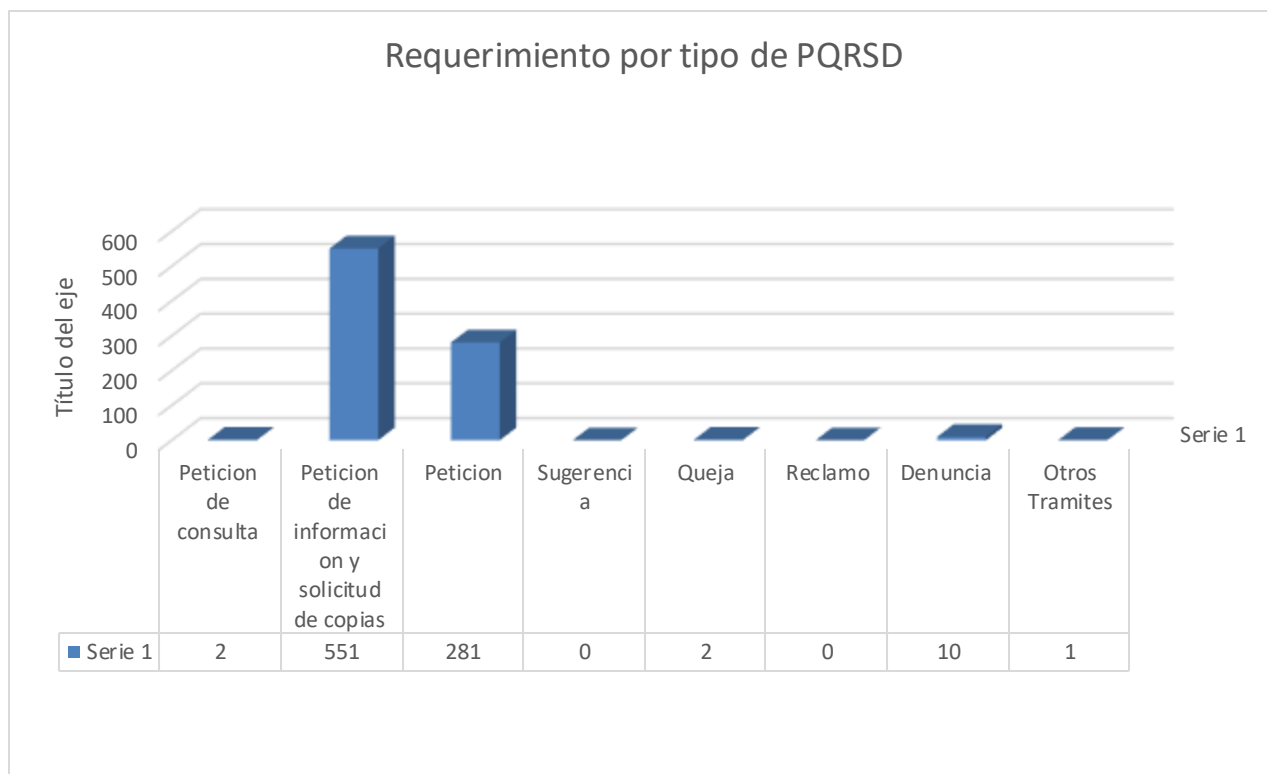
Solicitud de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano y/o usuario a una o varias entidades, con el fin de que se brinde información u orientación relacionada con los servicios y/o productos propios de la entidad o del sector.

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 Julio y el 30 de septiembre de 2020, se recibieron 847 requerimientos, en las diferentes Regionales y el Nivel Central. En el presente informe se puede observar que se realizó un leve aumento en el ingreso de las PQRSD's con relación al tercer trimestre de la vigencia 2019 donde el ingreso fue de 733. 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	2
Petición de Información o Solicitud de copias	551
Petición	281
Sugerencia	0
Queja	2
Reclamo	0
Denuncia	10
Otros tramites	1
Total general	847

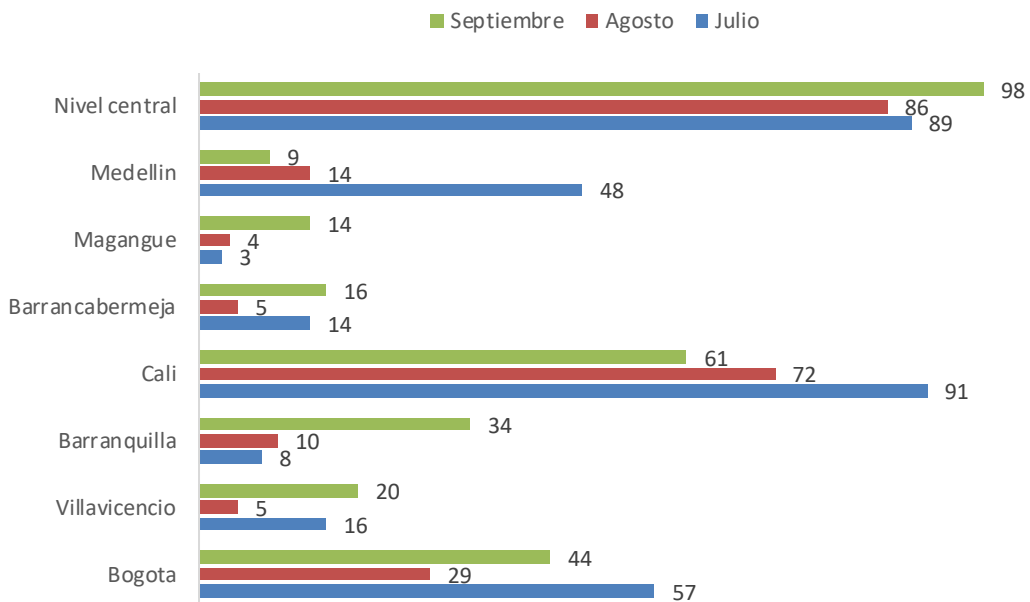


REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la siguiente tabla se evidencia el total de requerimientos atendidos por las diferentes Regionales y el Nivel Central en el tercer trimestre 2020, discriminadas mes a mes, conforme el ingreso a cada una de las mismas, en las cuales las variantes por mes en comparación al mismo periodo de la vigencia anterior, tiene un numero de variantes de relevancia en los meses de Julio y septiembre se realizó un aumento considerable del total, pero en el mes de agosto, disminuyo el número de las pqrds, esto haciendo un paralelo con el mismo mes de la vigencia anterior, con lo cual se puede resaltar dos circunstancias claramente notorias y es que en los meses de julio y septiembre es donde se registra el mayor número de pqrds en el trimestre, tanto en la vigencia anterior como en al presente y que a pesar de la pandemia que vive el país y el mundo, siguen llegando incluso en mayor número las pqrds.

Requerimientos atendidos por Regional			
Sede	Julio	Agosto	Septiembre
Bogotá	57	29	44
Villavicencio	16	5	20
Barranquilla	8	10	34
Cali	91	72	61
Barrancabermeja	14	5	16
Magangué	3	4	14
Medellín	48	14	9
Nivel Central	89	86	98
Sub Total	326	225	296
Total			847

Requerimientos por Regional Discriminado por mes



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

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 tercer trimestre de 2020, en donde se debe tener en cuenta la coyuntura generada por la pandemia y la casi virtualidad obligada que debimos aplicar, con el fin del cumplimiento de los Decretos Presidenciales que ordenaban el aislamiento preventivo y las medidas que como entidad generamos, siempre pensando en el bienestar de nuestros usuarios, funcionarios y ciudadanía en general. Cabe aclarar que en este ítem solo es comparable los datos de las diferentes regionales ya que con el nivel central aun no es posible obtener este dato y por eso el número total va hacer menor que el de la tabla y grafica anterior, pero para el próximo informe ya podremos obtener las cifras completas del nivel central. Así las cosas, es claro que el canal más utilizado para acceder a los diferentes servicios de la oferta institucional de la Aunap mediante las Pqrsd es el medio virtual, dividido entre el formulario de la página web y el correo electrónico y las redes sociales, pero sin dejar a un lado la presencialidad, la cual en las asesorías tenemos un numero alto que es muy relevante para el análisis propio:

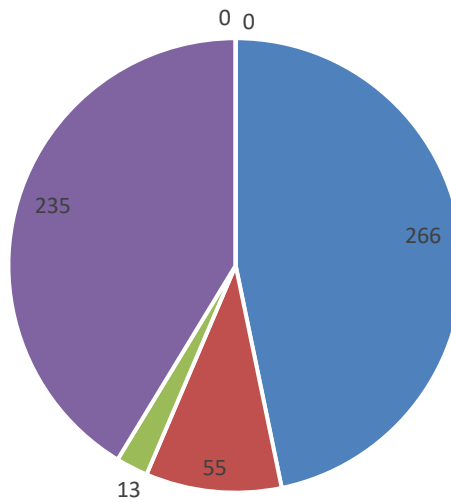
CANALES DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Correo Atención al ciudadano	266
Correspondencia Física	55
Línea Directa PBX	13
Oficina de Atención al ciudadano	235
Página web	0
Redes Sociales	0
Total general	569



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

Canales de comunicacion



- Correo Atencion al Ciudadano
- Correspondencia Fisica
- Linea directa PBX
- Oficina de Atencion al ciudadano
- Pagina Web
- Redes Sociales

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, nuevamente y como se explicó en el ítem anterior no se puede dar este dato por parte del nivel central por el momento mientras se configura en debida forma la herramienta Az-Digital. Dicho lo anterior procedemos en verificación de los datos consignados, que son las personas naturales quienes en general, realizan más Pqrsd en la Aunap, haciendo la aclaración que para este mismo periodo en la vigencia 2019 de las personas jurídicas fueron 117, mientras que en el presente 143, hablando muy bien de los incentivos que ha generado la entidad para realizar dicha cifra, que veremos a continuación:

TIPO PERSONA	TOTAL
Jurídica	143
Natural	429
Total general	527

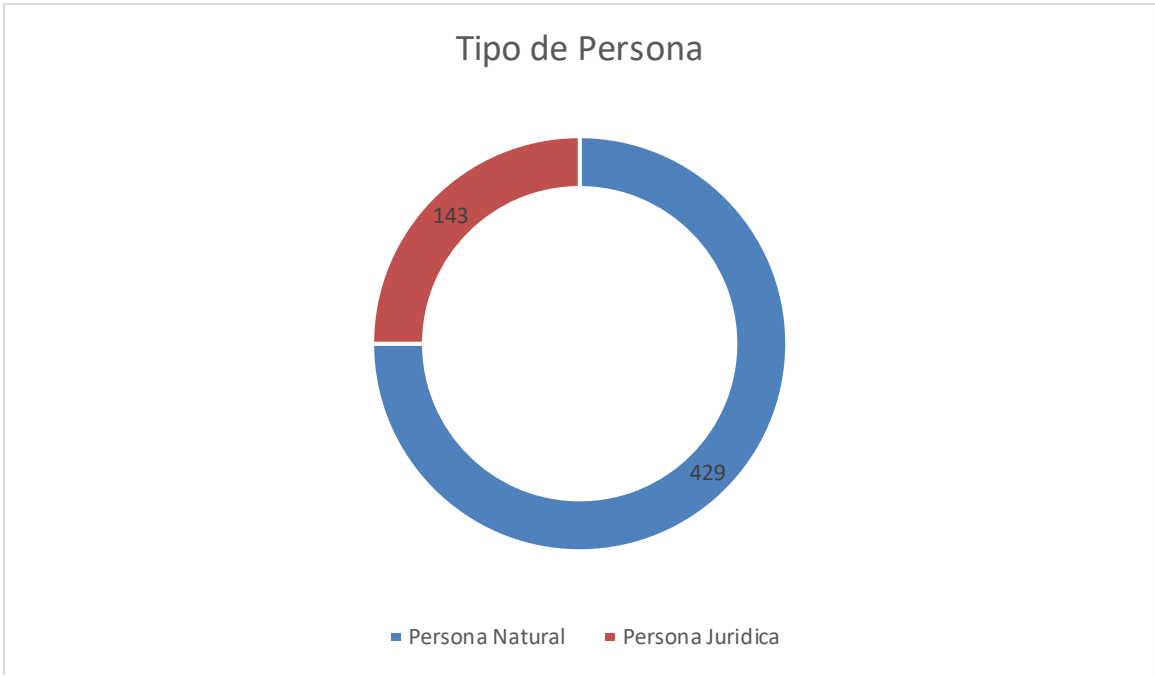


El campo
es de todos

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

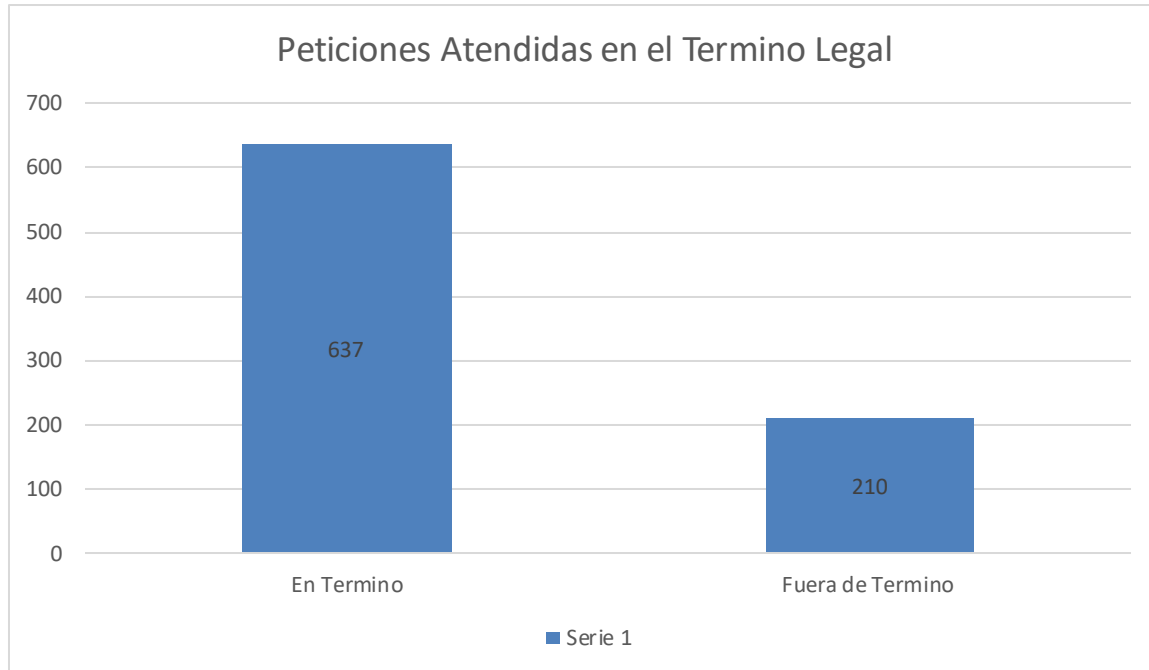
En el siguiente cuadro podemos ver reflejado el número de las peticiones que fueron tramitadas por las diferentes regionales y el nivel central, indicando que la mayor parte de las peticiones que ingresaron a la entidad fueron atendidas en el término que Dicta le Ley, aclarando que puede que en muchas de las pqrds que se ven contestadas fuera de termino aun lo estén de acuerdo al Decreto 491 de 2020, emitido por el Gobierno Nacional, el cual aumenta los términos de Ley para proceder a responder las diferentes peticiones que ingresan a la entidad:

PETICIONES CON RESPUESTA EN TERMINO		TOTAL
En Término		637
Fuera de Término		210
Total general		847



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 de este tercer trimestre no restringió en ninguna petición el acceso a la información de ninguna de las pqrds impetradas.

PETICIONES DONDE SE NEGÓ EL ACCESO	TOTAL
Se negó acceso	0
Se concedió el acceso	847
Total general	847



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 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.



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