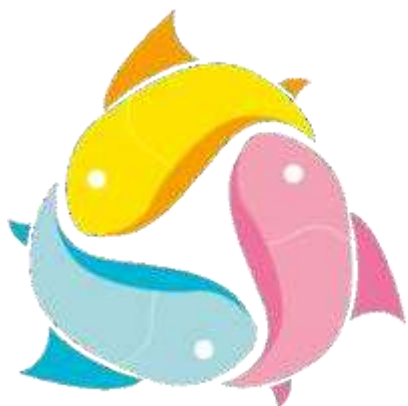


AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA  
Y PESCA –AUNAP



# AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL  
DE ACUICULTURA Y PESCA

INFORME DE PQRSD PRIMER SEMESTRE  
2024

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
VIGENCIA .....	3
ENTRADAS.....	4
PRINCIPALES TEMAS .....	4
SALIDAS.....	6
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.....	14
CONCLUSIONES.....	19

## **PRESENTACIÓN**

Durante el periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta (30) de junio de 2024, la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) ha llevado a cabo un exhaustivo proceso de atención y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por parte de la ciudadanía. Este informe presenta un análisis detallado de las actividades realizadas, los asuntos más comunes identificados y los tiempos de respuesta promedio durante este periodo.

## **OBJETIVO**

El objetivo principal del informe de gestión de PQRSD de la AUNAP es proporcionar una visión completa y transparente de cómo la institución ha manejado las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas de la ciudadanía durante ese tiempo.

- Evaluar el desempeño de la AUNAP en términos de atención y respuesta a las PQRSD, incluyendo la eficiencia en la resolución de problemas y la satisfacción del usuario.
- Identificar los asuntos más comunes planteados por los ciudadanos, lo que puede ayudar a la AUNAP a enfocar sus esfuerzos en áreas específicas de mejora.
- Proporcionar una medida de rendición de cuentas a las autoridades, la sociedad y otras partes interesadas sobre el trabajo realizado por la AUNAP en la gestión de las PQRSD.
- Destacar las acciones tomadas por la AUNAP para abordar los problemas planteados por los ciudadanos y las soluciones implementadas.
- Establecer un registro documentado de las actividades realizadas por la AUNAP en relación con las PQRSD, que pueda servir como referencia para futuros análisis y seguimiento.

## **VIGENCIA**

El informe de Participación Ciudadana aquí contenido comprende el periodo entre el primero (1) de enero de 2024 al treinta (30) de junio de 2024.

## ENTRADAS

Durante el periodo de este informe se registraron 907 entradas registradas como PQRSD en la Entidad distribuidas de la siguiente manera:

<b>Tipos de solicitud</b>	
PETICIÓN	1299
DENUNCIA	23
FELICITACIÓN	0
IAS Y CONGRESO DE LA REPÚBLICA	82
PETICIÓN DE CONSULTA	15
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	25
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	90
QUEJA	11
RECLAMO	8
SUGERENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>1554</b>

## PRINCIPALES TEMAS DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

### ENERO

#### 1. Proyectos y Gestión de Proyectos:

- Socialización de características técnicas y alcance del proyecto.
- Consulta Aclaración Resolución.
- Consulta conformación Equipo Técnico Pesca y Acuicultura.
- Actualización del carnet de pesca.
- Solicitud de radicación de proyecto de pesca.
- Consulta de vacante laboral.
- Requisitos para vender pescado.
- Proyectos agropecuarios para población víctima del conflicto armado.
- Solicitud de apoyo en proyectos productivos.
- Solicitudes de intervención y apoyo en diferentes áreas.

- Consulta sobre estado de proyectos de inversión.

## **2. Trámites y Solicitudes Administrativas:**

- Solicitud Certificado de Patentes.
- Solicitud Registro o Actualización de Firma en Línea.
- Solicitud de documentos.
- Solicitud de formatos.
- Solicitud de apoyo donación alevinos.
- Solicitud de censado de embarcaciones de pesca artesanal.
- Solicitud de inclusión en proyectos y socialización de leyes.
- Solicitud de fortalecimiento del sector pesquero.
- Solicitud de información sobre mortandad de peces.
- Solicitudes de devolución de pagos.
- Solicitud de permiso de pesca artesanal.
- Solicitud de radicación de proyecto de pesca.
- Solicitud de información sobre estado de proyectos.
- Solicitudes de carnets y carnetización.

## **3. Derechos de Petición:**

- Derecho de petición en varios contextos y situaciones.
- Consulta sobre derecho de petición y de igualdad.
- Derecho de petición por contaminación.
- Declaración de desobediencia civil como derecho de petición.

## **4. Certificaciones y Contratos Laborales:**

- Solicitudes de certificados laborales y contractuales
- Trámites relacionados con certificación de contratos
- Solicitud de experiencia laboral
- Solicitud de vinculación laboral

- Solicitud de certificación de contratos específicos

## **5. Asuntos Ambientales:**

- Pronunciamientos y consultas sobre aspectos ambientales.
- Visitas y evaluaciones ambientales.
- Consultas sobre impacto ambiental de proyectos.
- Informes sobre recursos naturales y medio ambiente.

## **6. Traslados y Remisiones por Competencia:**

- Traslado de solicitudes y comunicaciones por competencia.
- Traslado de resoluciones y requerimientos.

## **7. Otras Consultas y Solicitudes Específicas:**

- Consultas sobre certificaciones y registros específicos.
- Consultas sobre pesca, acuicultura y medio ambiente.
- Consultas sobre actividades de control al tráfico ilegal de tiburones.
- Consultas sobre requisitos y trámites específicos.
- Consultas sobre programas de fomento y apoyo.
- Consultas sobre mortalidad de peces y recursos naturales.
- Consultas sobre actividades pesqueras y turismo sostenible.

## **FEBRERO**

### **1. Proyectos y Gestión de Proyectos:**

- Socialización de características técnicas y alcance del proyecto de repoblamiento en Puerto Rico.
- Consulta sobre la Ordenanza 07 de 2023 para obtener datos específicos.

- Actualización y emisión de carnets de identificación.
- Solicitud de certificación laboral para diferentes fines.
- Mesa de trabajo para fortalecer el sistema de abastecimiento agroalimentario de Antioquia (SABA).
- Solicitud de pesca artesanal y acompañamiento técnico.
- Solicitud de apoyo para proyectos productivos en el campo y operativos de comercialización de pescado.
- Traslado por competencia para declaración de emergencia manifiesta en la región Caribe.
- Consulta sobre la oferta institucional del Banco Agrario para proyectos pesqueros.
- Revisión de compromisos en jornadas de trabajo interinstitucionales.
- Convocatorias y sesiones para evaluar el avance del sector Agricultura y Pesca en programas específicos.
- Requerimientos de seguimiento y recomendaciones para diferentes proyectos y programas pesqueros.

## **2. Trámites y Solicitudes Administrativas:**

- Radicación y seguimiento de PQR (Peticiónes, Quejas, Reclamos) sobre diversos temas administrativos.
- Solicitud de certificados laborales, de experiencia y de ingresos.
- Traslado de solicitudes por competencia entre diferentes entidades gubernamentales.
- Solicitud de información sobre la legalización de la especie pangasius y otras normativas pesqueras.
- Solicitud de requisitos y gestión de permisos para operaciones pesqueras y acuícolas.
- Solicitud de información para la liquidación de excedentes y utilidades financieras.
- Consulta y solicitud de documentos para proyectos piscícolas y acuícolas.
- Solicitud de lista de productores de camarón y de trucha para diferentes fines.
- Consultas sobre la normativa pesquera vigente y talleres de fortalecimiento en ordenamiento territorial.
- Solicitudes de caracterización y censo de pescadores y acuicultores.
- Traslado de propuestas y recomendaciones legislativas entre diferentes

comisiones y cámaras.

### **3. Derechos de Petición:**

- Derechos de petición en diversos contextos y situaciones, incluyendo solicitudes de información, denuncias, reclamaciones y seguimientos.
- Consultas sobre derechos de petición y de igualdad en el ámbito pesquero y acuícola.
- Reclamaciones administrativas para el reconocimiento de derechos laborales y prestaciones.
- Derechos de petición relacionados con temas ambientales, sanitarios y laborales en el sector pesquero.
- Consultas y solicitudes de información sobre proyectos y normativas pesqueras y acuícolas.

### **4. Otras Consultas y Solicitudes Específicas:**

- Consulta sobre el estado del trámite de diferentes procesos administrativos y judiciales.
- Solicitudes de información sobre peces de consumo y ornamentales.
- Consultas sobre requisitos y programas para la piscicultura y la acuicultura en diferentes regiones.
- Solicitud de información sobre la oferta institucional del Banco Agrario para proyectos pesqueros.
- Revisión de compromisos en jornadas de trabajo interinstitucionales.
- Consulta y solicitud de documentos para proyectos piscícolas y acuícolas.
- Solicitud de caracterización y censado de pescadores y acuicultores.
- Consultas sobre la normativa pesquera vigente y talleres de fortalecimiento en ordenamiento territorial.
- Solicitudes de inclusión en proyectos y socialización de leyes relacionadas con la pesca y la acuicultura.
- Solicitud de información sobre mortandad de peces y problemas ambientales en cuerpos de agua.
- Consultas sobre derechos de pesca, permisos y reglamentaciones específicas.
- Solicitudes de carnets y carnetización para diferentes actividades relacionadas



con la pesca y la acuicultura.

## **MARZO**

### **Proyectos y Gestión de Proyectos:**

- Solicitud acompañamiento control recurso hidrobiológico.
- Solicitud apoyo alcaldía La Gloria Cesar.
- Proyectos agropecuarios para población víctima del conflicto armado.
- Solicitud de apoyo en proyectos productivos.
- Solicitud de información sobre mortandad de peces.
- Solicitud de fortalecimiento del sector pesquero.
- Solicitud de inclusión en proyectos y socialización de leyes.
- Proyecto "Desarrollo científico experimental para el fortalecimiento y diversificación de la acuicultura marina en la costa Pacífica del departamento de Nariño".
- Solicitud de prácticas acuícolas.
- Solicitud proyecto de pesca en Tumaco.

### **Trámites y Solicitudes Administrativas:**

- Solicitud de certificado de patentes.
- Solicitud de registro o actualización de firma en línea.
- Solicitud de documentos y formatos.
- Solicitud de censado de embarcaciones de pesca artesanal.
- Solicitud de permiso de pesca artesanal.
- Solicitud de radicación de proyectos de pesca.
- Solicitud de carnets y carnetización.
- Solicitud de inclusión en convocatorias.
- Solicitud de certificados de retenciones y documentos contables.
- Solicitud de visita técnica para conocimiento y entrenamiento en reproducción de especies nativas.
- Solicitud de sensibilización de la norma acuerdo 005 del 24 de febrero de 1993.

### **Derechos de Petición**

- Derecho de petición en varios contextos y situaciones.
- Derecho de petición por contaminación.
- Derecho de petición sobre derecho de igualdad.
- Derecho de petición seguimiento de compromisos.
- Derecho de petición sobre cumplimiento de normativas (por ejemplo, Circular

AUNAP-DG-109-2024).

- Derecho de petición sobre aclaración de circular y resolución (Resolución 2663 del 09 de noviembre de 2022).

### **Otras Consultas y Solicitudes Específicas**

- Consulta sobre estado de proyectos de inversión.
- Consulta sobre estado de proyectos de la AUNAP.
- Consulta sobre mortandad de peces en la ciénaga del municipio de Zapayan, Magdalena.
- Consulta de vacante laboral.
- Consulta sobre derecho de petición y de igualdad.
- Consulta sobre políticas públicas para pescadores artesanales en Cundinamarca.
- Consulta sobre oferta institucional.
- Consulta sobre periodos de veda de pesca en el departamento del Guainia.
- Consulta sobre situación de vulnerabilidad social de la Pesca pur en Capurganá.
- Consulta sobre cifras de acuicultura y pesca.
- Consulta sobre metodología y resultados de la "Caracterización de usuarios y grupos de interés de la AUNAP" en la zona de Hidroitungo.

## **ABRIL**

### **Legalización y Apoyo Institucional**

- Solicitud de legalización de acuicultores.
- Solicitud de apoyo institucional.
- Solicitud de certificado laboral y liquidación de contrato.

### **Priorización de Zonas y Proyectos**

- Priorización de ciénagas en la cuenca del Río Magdalena.
- Priorización de ciénagas en otras cuencas (Cauca, San Jorge, Mojana).

### **Solicitudes de Información y Capacitación**

- Solicitud de información sobre acuicultura y pesca.
- Solicitud de información sobre la creación del muelle y base militar en el Parque Natural Gorgona.
- Solicitud de información sobre asociaciones y organizaciones sociales
- Solicitud de información sobre actividad pesquera en el departamento de

Arauca.

- Solicitud de capacitación en conservación de humedales.
- Solicitud de programa de formación en piscicultura.

### **Participación en Convocatorias y Apoyo Técnico**

- Participación en convocatoria de PEZ TOTAL 2024.
- Apoyo técnico para pequeños productores acuícolas en La Palma, Cundinamarca.
- Apoyo a pequeños productores en Municipio Medio San Juan, Nóvita y Sipí – Chocó.

## **MAYO**

### **Solicitud de Información y Documentación**

- Información sobre programas y centros de desarrollo agrícola y agroindustrial.
- Certificados y contratos de servicios.

### **Apoyo Institucional y Fomento**

- Planes y estrategias para mujeres rurales y mitigación de inundaciones.
- Acompañamiento técnico en varios municipios.
- Repoblamiento de peces en diferentes regiones.
- Carnés y certificaciones para pescadores.
- Capacitación y apoyo para proyectos específicos.
- Quejas y seguimientos a solicitudes anteriores.

### **Proyectos y Programas Específicos**

- Proyecto pesquero presentado a la ADR.
- Proyecto Hidroeléctrico El Quimbo.
- Proyecto SEPEC - Seafood Watch.
- Adquisición de estanques en la Estación Piscícola de Repelón.
- Evaluación y seguimiento de programas y leyes.

## **JUNIO**

### **Solicitudes de Entrevista y Visitas**

- Solicitud entrevista Fundación Humedales.

- Solicitud visita proyecto piscícola Aristides López Cuello.
- Solicitud visita Estación Repelón Universidad Antioquia.
- Solicitud visita Estación Piscícola de Oiba.

### **Solicitudes de Documentación y Certificados**

- Solicitud comodato Estación Piscícola de Oiba.
- Solicitud certificado pequeño acuicultor.
- Solicitud certificado ingresos y retenciones.
- Solicitud carné de pescador.

### **Peticiones y Apoyos**

- Solicitud apoyo donación alevinos.
- Solicitud donación alevinos municipio Moñitos.
- Solicitud alevinos Bocachico Asociación ASOFUTURO 2020.
- Solicitud alevinos Alcaldía Ciénaga de Oro Córdoba.
- Solicitud alevinos pequeño acuicultor Manuel Horta Villa.

## **SALIDAS**

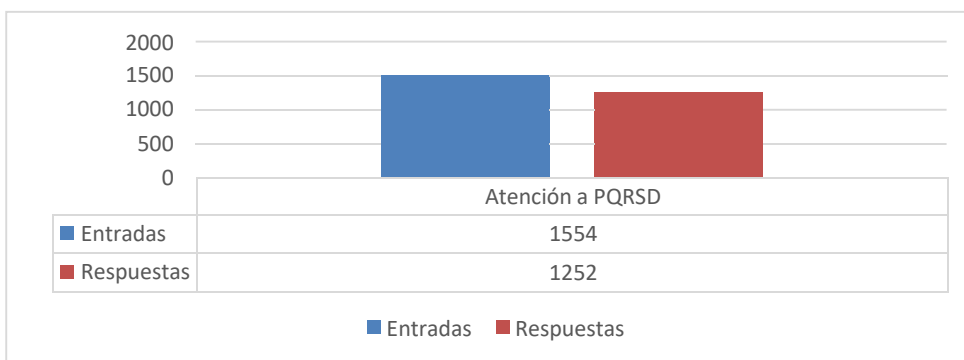
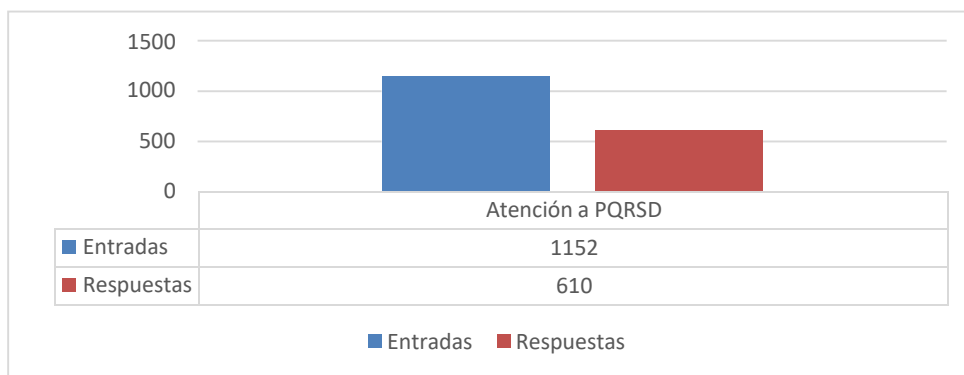
Durante el periodo de este informe se registraron 799 salidas adicionales a las registradas en el primer trimestre, para un total de 1554, se han procesado un número significativo de respuestas, sin embargo, es importante destacar que aún quedan pendientes algunas solicitudes dentro de los términos establecidos. Esto se debe en parte a peticiones que aún están en trámite y que requieren tiempo adicional para su adecuada resolución.

Además, se ha identificado que algunas salidas fueron categorizadas erróneamente al momento de su radicación inicial (no como respuesta a PQRSD). Este error en la categorización ha contribuido a la demora en el procesamiento y respuesta oportuna a dichos requerimientos. Se están implementando medidas correctivas para mejorar la precisión en la categorización de futuras radicaciones y asegurar un flujo eficiente de documentos. Así mismo, se adelantan reuniones con cada una de las Ventanillas de radicación para corregir el error en AZ Digital que impide la asociación de radicados de salida a radicados de entrada remitidos desde nivel central.

Asimismo, ha identificado un margen de documentos que han sido categorizados inicialmente como PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con Destino), cuando en realidad deberían ser considerados como documentos informativos. Esta confusión ha generado cierta discrepancia en los tiempos de respuesta y se trabaja en revisar y ajustar estos procedimientos para evitar futuras inconsistencias.

Se han implementado capacitaciones continuas para todos los colaboradores de la AUNAP, enfocadas en la importancia de los derechos de petición, su atención prioritaria y la gestión adecuada de los tiempos de respuesta. Estas iniciativas tienen como objetivo fortalecer el entendimiento y compromiso de la AUNAP en la atención eficaz de las solicitudes de la ciudadanía.

Además, se está llevando a cabo una caracterización detallada de los usuarios de PQRSD, con el fin de comprender mejor sus necesidades y expectativas. Paralelamente, se está trabajando en la modificación del Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) para incluir la obligatoriedad de enviar una encuesta de satisfacción. Esta encuesta evaluará diversos aspectos del servicio recibido, asegurando que las respuestas proporcionadas sean completas y satisfactorias.



Durante el primer trimestre del año en curso, la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) registró un total de 1152 entradas y 610 salidas de solicitudes bajo el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Este período inicial marcó el comienzo de nuestros esfuerzos por mejorar la gestión y eficiencia en el manejo de las solicitudes recibidas.

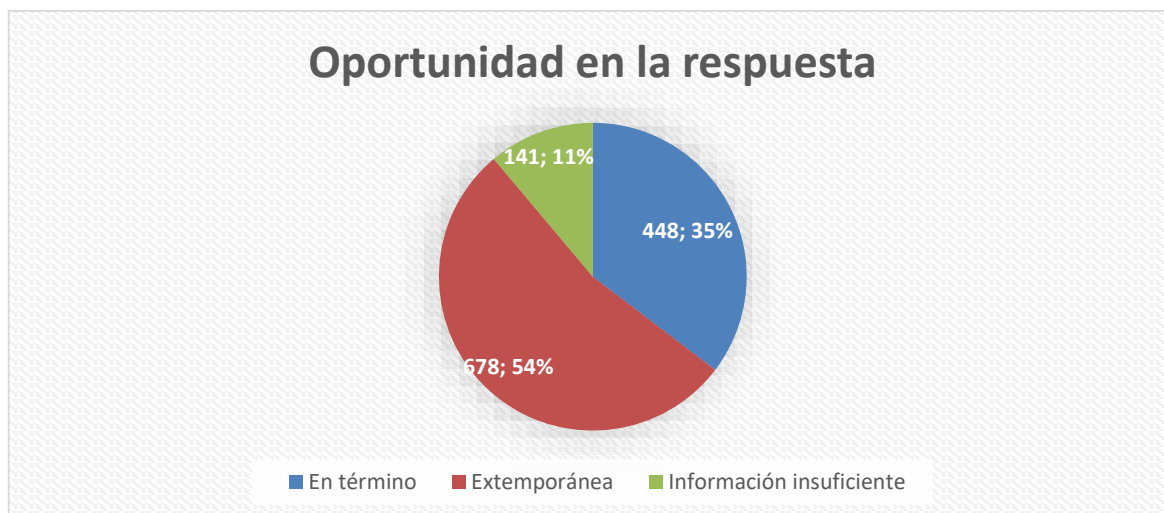
En el segundo trimestre, ya contábamos con un total de 1554 entradas y 1252 salidas reportadas. Esto representa un aumento del 34.4% en las entradas (402 más) y del 105.2% en las salidas (642 más) respecto al primer trimestre. Estos números reflejan una significativa mejora en la capacidad de respuesta y gestión de las PQRSD por parte de la AUNAP.

Este incremento evidencia no solo un aumento en la confianza de los ciudadanos en nuestros servicios, sino también un esfuerzo continuo por parte de la organización para optimizar nuestros procesos internos. A través de la implementación de capacitaciones periódicas para nuestros colaboradores y la introducción de encuestas de satisfacción obligatorias, se está fortaleciendo la dedicación a la transparencia, la calidad del servicio y la atención oportuna a las solicitudes recibidas.

## OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Durante el primer semestre de 2024, se evaluaron un total de 1267 peticiones que tenían un radicado de respuesta asociado. Este análisis exhaustivo nos permitió identificar que 448 de estas peticiones fueron respondidas dentro del término establecido, cumpliendo con los tiempos estipulados por la normativa vigente. Sin embargo, también se observó que 678 peticiones fueron respondidas de manera extemporánea, superando el plazo establecido.

Adicionalmente, hay 141 radicados para los cuales no se cuenta con la información suficiente para determinar si fueron gestionados de manera oportuna o extemporánea. Esto puede deberse a registros incompletos o errores en la entrada de datos.

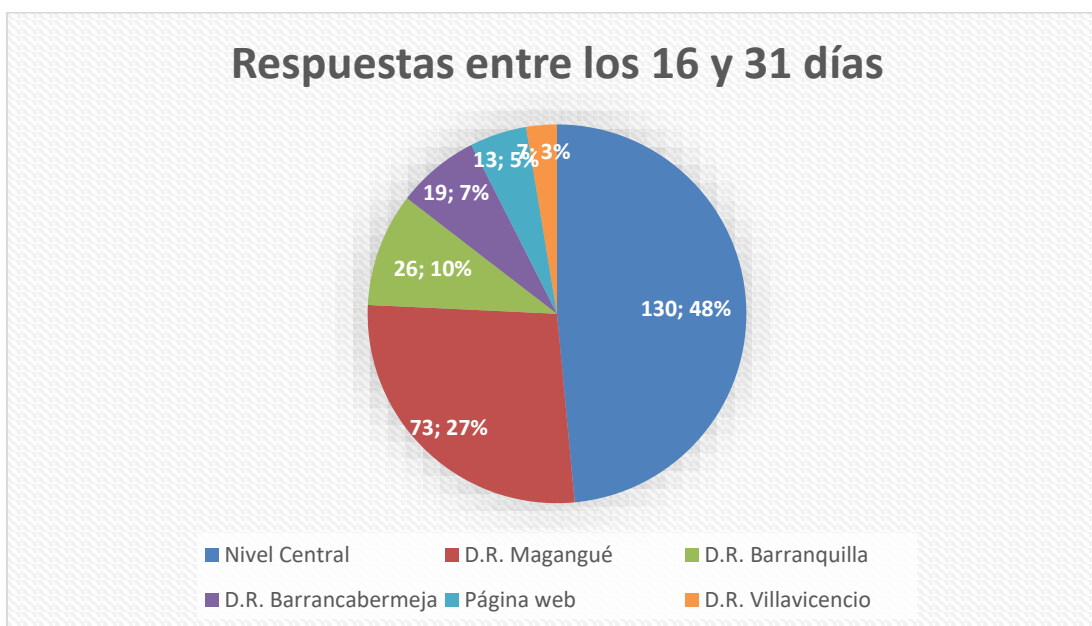


Es importante señalar que este dato debería ser generado de manera automática por el aplicativo AZ Digital, el cual está diseñado para gestionar y reportar el estado de las peticiones de manera eficiente. No obstante, hemos detectado que el sistema no está cumpliendo con esta funcionalidad de forma adecuada, lo que ha requerido un análisis manual y minucioso para obtener la información precisa.

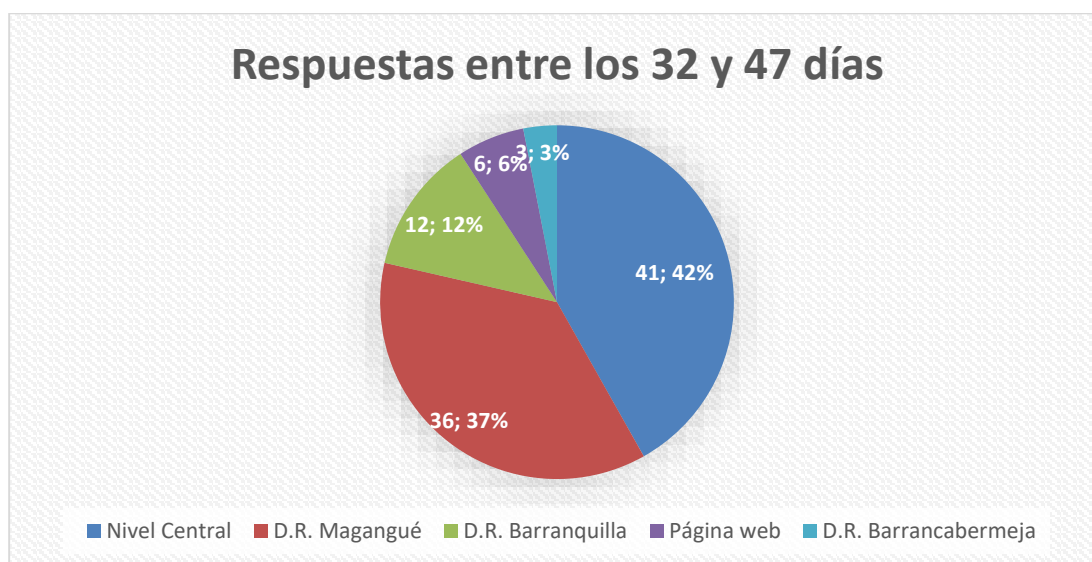
Esta situación subraya la necesidad de realizar mejoras en el aplicativo AZ Digital, asegurando que pueda cumplir con sus funciones de manera efectiva y que los datos reportados reflejen con exactitud el estado de las peticiones, contribuyendo así a una gestión más transparente y eficiente.

### Detalle de las Peticiones Respondidas de Manera Extemporánea

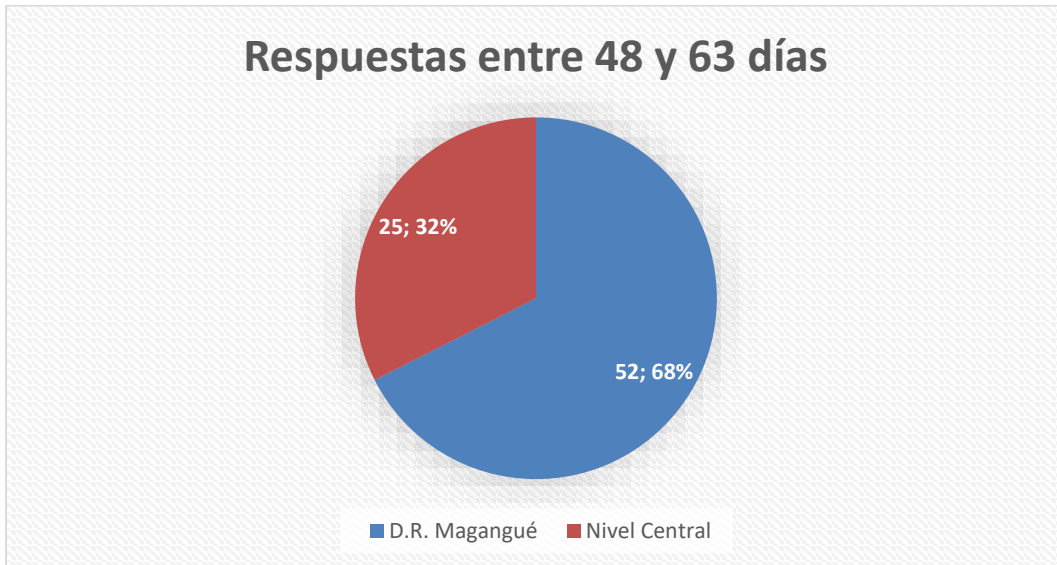
- **Entre 16 a 31 días:** 274 peticiones, de las cuales 130 son de nivel central, 73 de la regional Magangué, 26 de la regional Barranquilla, 19 de la regional Barrancabermeja, 13 de la página web y 7 de la regional Villavicencio.



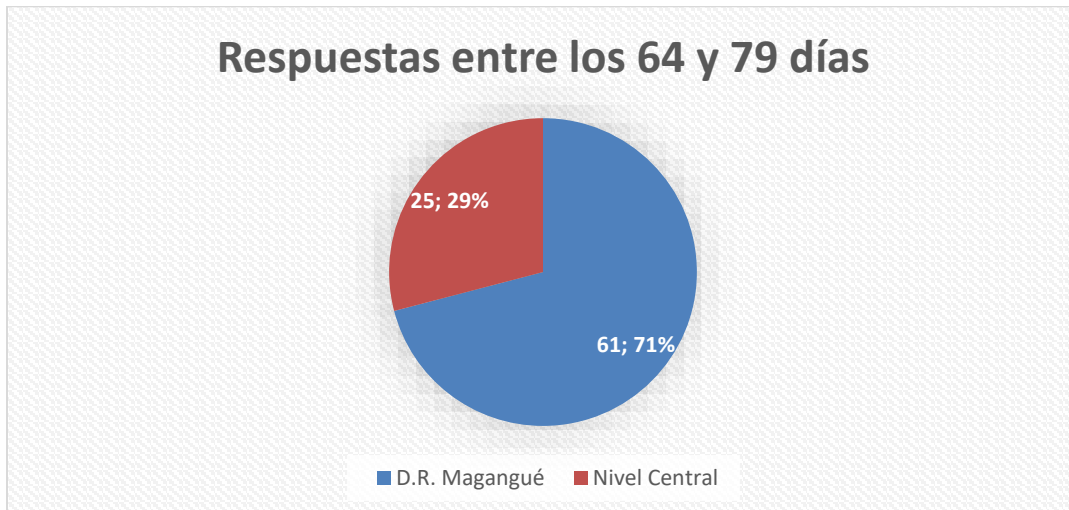
- **Entre 32 a 47 días:** 101 peticiones, de las cuales 41 son de nivel central, 36 de la regional Magangué, 12 de la regional Barranquilla, 6 de la página web y 3 de Barrancabermeja.



- **Entre 48 a 63 días:** 86 peticiones, de las cuales 52 son de la regional Magangué y 25 de nivel central.



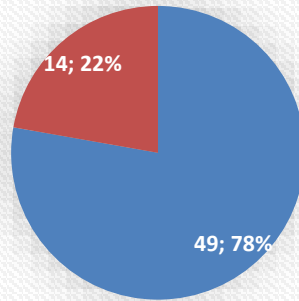
- **Entre 64 a 79 días:** 99 peticiones, de las cuales 61 son de la regional Magangué y 25 de nivel central.



- **Entre 80 a 95 días:** 63 peticiones, de las cuales 49 son de la regional Magangué.



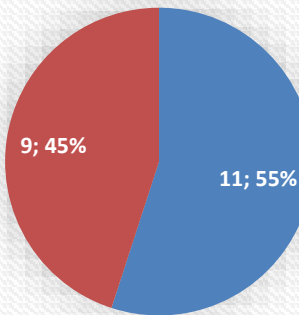
### Respuestas entre 80 a 95 días



■ D.R. Magangué ■ Sin identificar

- **Entre 96 a 111 días:** 24 peticiones, de las cuales 11 son de nivel central y 9 de la regional Magangué.

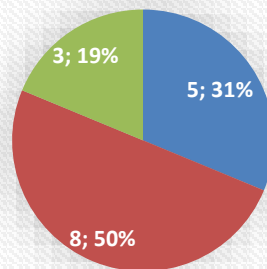
### Respuestas entre 96 a 111 días



■ Nivel Central ■ D.R. Magangué

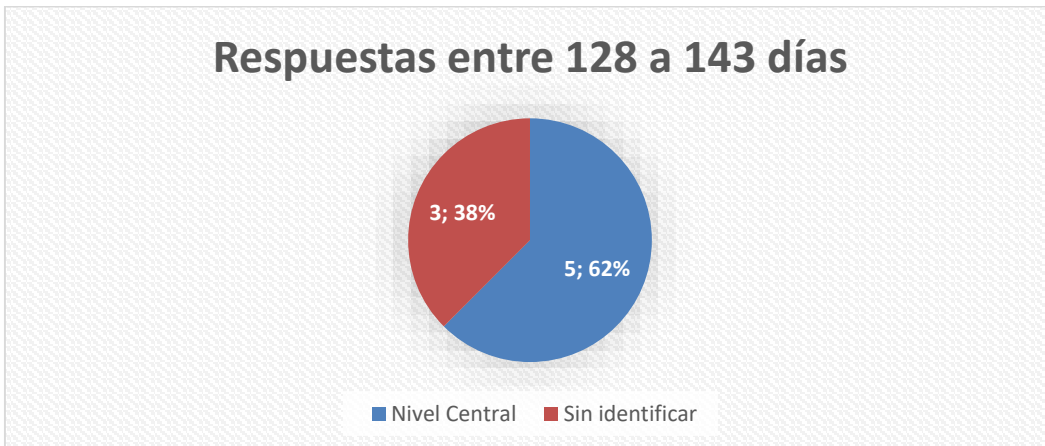
- **Entre 112 a 127 días:** 16 peticiones, de las cuales 5 son de nivel central y 8 de la regional Magangué.

### Respuestas entre 112 a 127 días

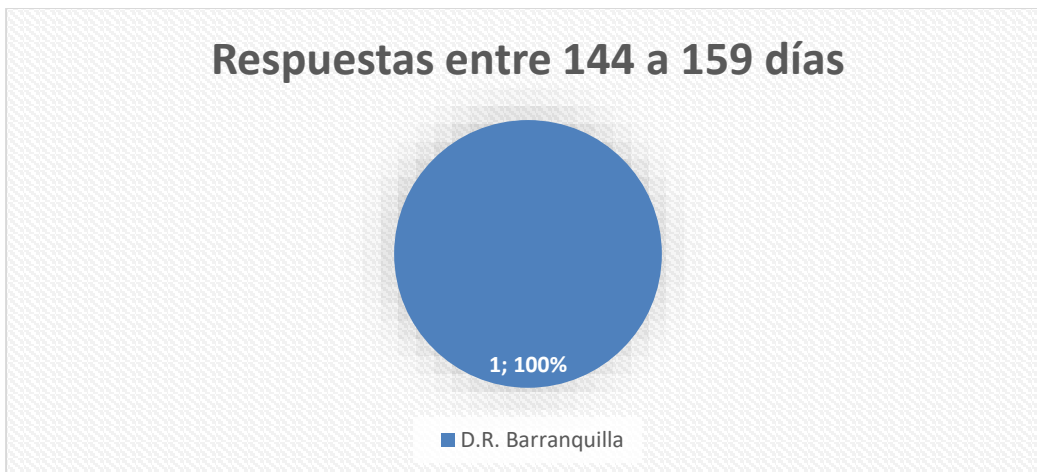


■ Nivel central ■ D.R. Magangué ■ Sin identificar

- **Entre 128 a 143 días:** 8 peticiones, de las cuales 5 son de nivel central.



- **Entre 144 a 159 días:** 1 petición, de la regional Barranquilla.



- **Más de 160 días:** 5 peticiones, de las cuales 3 son de nivel central.



Estas cifras reflejan la necesidad de implementar mejoras significativas en los procesos de gestión de peticiones, especialmente en el uso y la funcionalidad del aplicativo AZ Digital, para asegurar una respuesta oportuna y eficiente.

## **CONCLUSIONES**

A pesar de los avances, se reconocen desafíos pendientes. Parte de las demoras se deben a solicitudes en trámite y errores de categorización inicial que hemos identificado. Se están implementando medidas correctivas para mejorar la precisión en la clasificación de solicitudes y optimizar los tiempos de respuesta.

Además, las iniciativas de capacitación continua para colaboradores están enfocadas en fortalecer la comprensión de los derechos de petición, la atención prioritaria y la gestión eficiente del tiempo de respuesta. Paralelamente, la introducción de una encuesta de satisfacción obligatoria en nuestro proceso de atención busca asegurar respuestas claras, coherentes y oportunas que satisfagan las expectativas de los usuarios.

Se evaluaron 1267 peticiones con radicado de respuesta asociado. Se detectó que 448 fueron respondidas dentro del término establecido y 678 de manera extemporánea. Además, se identificaron 141 radicados sin información suficiente para determinar su gestión. Esta situación subraya la necesidad de mejorar el aplicativo AZ Digital para asegurar una gestión eficiente y transparente de las peticiones.