



# AUNAP

AUTORIDAD NACIONAL  
DE ACUICULTURA Y PESCA

“Acuicultura y Pesca Con Responsabilidad”

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO  
CONSOLIDADO DEL CUARTO TRIMESTRE 2019-2  
OCTUBRE – NOVIEMBRE –DICIEMBRE



El campo  
es de todos

Minagricultura

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

Servicio al Ciudadano: [atencionalciudadano@aunap.gov.co](mailto: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](http://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](mailto: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](http://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, 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 octubre y el 31 de diciembre 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 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](mailto: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](http://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.

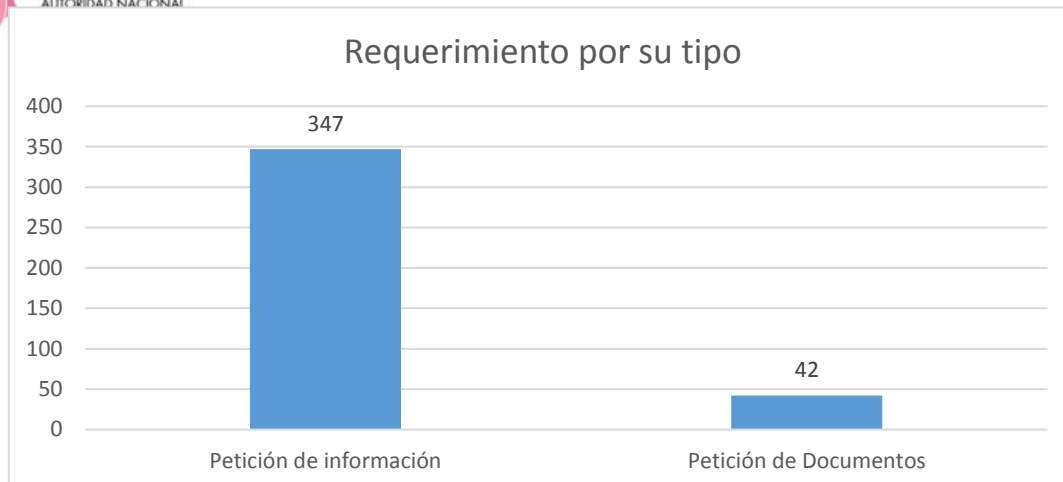
## INFORME DE REQUERIMIENTOS

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2019, se recibieron 389 requerimientos, en la cual se debe hacer la claridad de que el dato no es confiable debido a que la regional Cali no allego la última quincena del mes de diciembre. En el presente informe se puede observar que se realizó una disminución importante en el ingreso de las PQRSD's para lo concerniente a el último trimestre del año, en el siguiente cuadro se va a exponer discriminado por cada una de las diferentes PQRSD's el número de ingreso siendo la petición de información la más concurrida:

REQUERIMIENTOS POR SU TIPO	TOTAL
Petición de Consulta	0
Petición de Información	347
Petición (Documentos)	42
Sugerencia	1
Queja	6
Reclamo	0
Denuncia	1
Otros tramites	0
Total general	389

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

Servicio al Ciudadano: [atencionalciudadano@aunap.gov.co](mailto: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](http://www.aunap.gov.co)



## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD POR MES

En la siguiente tabla se evidencia el total de requerimientos atendidos por las diferentes Regionales en el Cuarto trimestre 2019, discriminadas mes a mes, conforme el ingreso a cada una de las mismas y dando la claridad que la regional, en la cual podemos observar que las regionales donde menos peticiones se realizaron en el presente trimestre fueron las Regionales Villavicencio y Magangué con un total de 11:

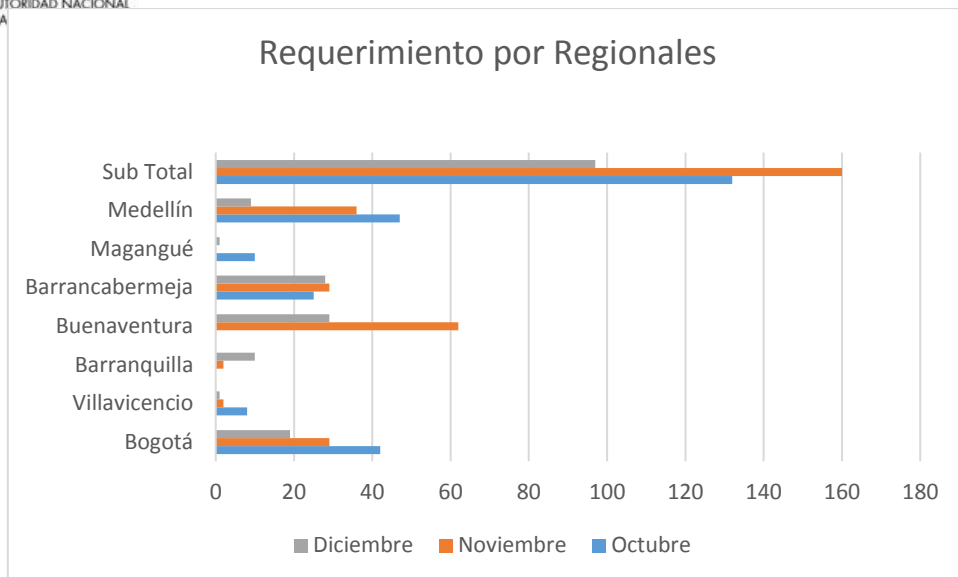
Requerimientos atendidos por Regional			
Regional	Octubre	Noviembre	Diciembre
Bogotá	42	29	19
Villavicencio	8	2	1
Barranquilla	0	2	10
Buenaventura	0	62	29
Barrancabermeja	25	29	28
Magangué	10	0	1
Medellín	47	36	9
<b>Sub Total</b>	<b>132</b>	<b>160</b>	<b>97</b>
<b>Total</b>			<b>389</b>



El campo  
es de todos

Minagricultura

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



## 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 cuarto trimestre de 2019, 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, está distribuida en todas las regionales

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL
Correo electrónico atención al ciudadano	37
Oficina de Atención al Ciudadano	220
Página web	29
Correspondencia Física	103
<b>Total general</b>	<b>389</b>

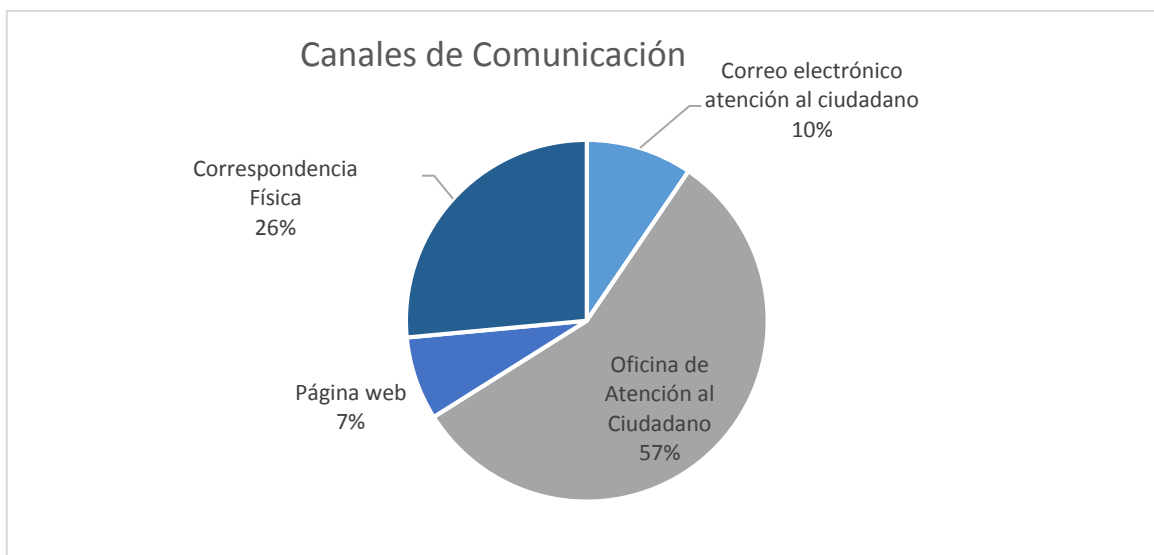


El campo  
es de todos

Minagricultura

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

Servicio al Ciudadano: [atencionalciudadano@aunap.gov.co](mailto: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](http://www.aunap.gov.co)



## TIPO DE PERSONA

El siguiente cuadro indica el tipo de persona que con mayor frecuencia realiza requerimientos o quien más accede a los servicios de la Aunap en las Regionales son las personas naturales

TIPO PERSONA	TOTAL
Jurídica	56
Natural	333
Total general	389



## PETICIONES ATENDIDAS EN EL TÉRMINO LEGAL

El siguiente cuadro indica que la mayor parte de las peticiones que ingresaron a la entidad fueron atendidas en el término que Dicta la Ley, la información concierne en las Regionales de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca:

PETICIONES CON RESPUESTA EN TÉRMINO	TOTAL
En término	364
Fuera de Término	25
Total general	389



