

“Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras José Benito Vives de Andrés INVEMAR”



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

**Primer trimestre
Enero – Marzo de 2024**

“Continuamos fortalecemos nuestra atención y servicio al ciudadano, acercando el conocimiento de las investigaciones marino costeras haciendo nuestra comunicación incluyente y con lenguaje claro, sencillo y cercano al ciudadano”



Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer Trimestre

Enero – Marzo de 2024



El INVEMAR presenta el informe de las preguntas, quejas, felicitaciones y sugerencias - PQFS recibidas durante el primer trimestre del año 2024 comprendido entre el 1 de enero y 31 de Marzo de 2024.



MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia Art. 23 (Derecho fundamental de petición)
- Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye el título II de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Circular 100- 010 2022 (Directrices para fortalecer el lenguaje claro)

Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre

Enero – Marzo de 2024



Consolidado Solicitudes recibidas por Canal de Atención

	Canales de Atención	Enero	Febrero	Marzo	Total
3	Solicitudes de Información Ambiental Marina SIAM	10	14	17	41
2	Derechos de Petición	4	6	3	13
1	Solicitudes de Información General		7	3	10
	Total	14	27	23	64

**Total
Recibidos**

64





Resumen Atención a las solicitudes ciudadanas

Período Enero – Marzo de 2024

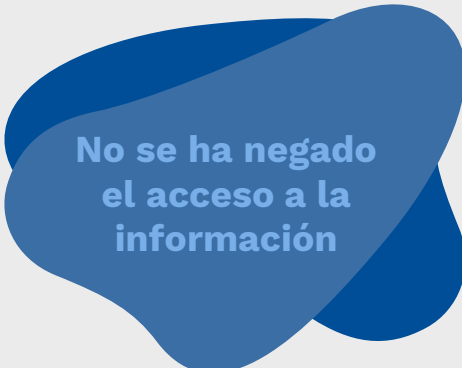
Oportunidad en la respuesta



Total recibidos
64

Tipo de Solicitud

61 Peticiones
1 Felicitación



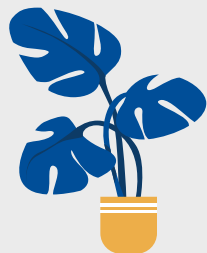
No se ha negado el acceso a la información



Traslados otra entidad

JUR 2/LABSIS 10

TOTAL 12





Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre

Enero – Marzo de 2024

Porcentaje de oportunidad en la respuesta



72%
Respuestas
oportunas
48/64



Respuesta en
Lenguaje Claro
Sencillo y
cercano

28/41
SIAM

11/13
Derechos de
Petición

9/10
Información
general



Caracterización partes interesadas

16

Académico



5

Entidades
del estado



7

Entidades
Ambientales



17

Ciudadanía en
General



13

Empresarial



4

Asociaciones
Agrupaciones
Organizaciones



1

Medios de
Comunicación



3

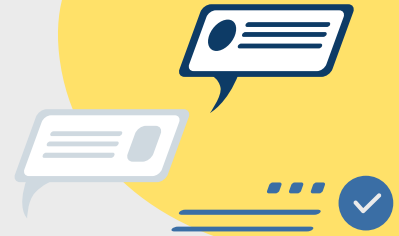




Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre Enero – Marzo de 2024

Temas de Interés consultado por la Ciudadanía

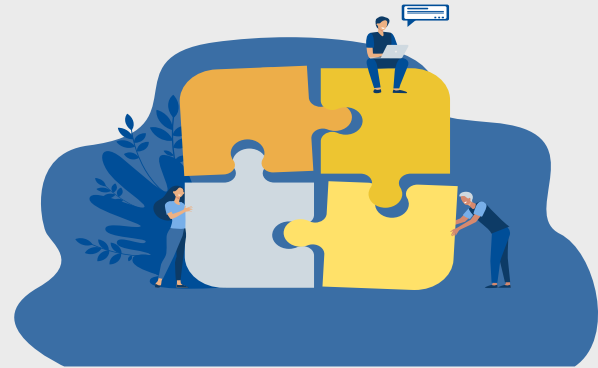


DERECHOS DE PETICIÓN

Especial periodístico sobre contribuciones de científicas dedicadas al estudio de organismos marinos foraminíferos
Efecto del espolón construido en Playa Salguero
Solicitud información contrato prestación de servicios
Circularización Operaciones Recíprocas
Información temas como erosión costera, calidad de agua Golfo de Morrosquillo
Información batimetría
Información pesca
Solicitud cartografía Cartagena para estudio ambiental
Solicitud de información sobre vinculación de persona
Solicitud de Información bahía de Cartagena

INFORMACIÓN GENERAL

Solicitud realizar exploración submarina a Área de Corales
Solicitud vinculación como trabajador
Promoción de portafolio de servicios
Estudiante que quiere hacer su tesis con INVEMAR
Periodista investigación manglares
Solicitud apoyo evento sobre monitoreo basura marina
Solicitud certificación contratos con el INVEMAR





Informe Integrado Atención al Ciudadano INVEMAR

Primer trimestre Enero – Marzo de 2024

Temas de Interés consultado por la Ciudadanía

Sistema de Información ambiental marina

Información geográfica sobre: cables submarinos, información SINAP, áreas protegidas RUNAP, bloques de tierras, zonificación hidrográfica, calderos de pesca y rutas de pesca

Información bahía Distrito Especial, Industrial, Portuario, Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura

Solicitud de cartografía

Solicitud de información para trabajo de grado en pastos marinos

Estado de ecosistemas/erosión costera

Solicitud de link que no direcciona

Solicitud información para proyecto urbanístico

Información de calidad de agua marina y

Compartir la información meteorológica

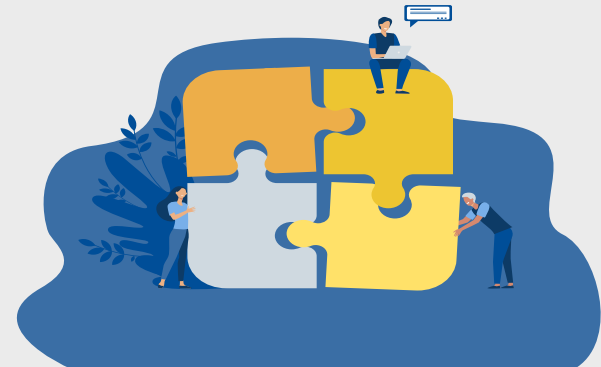
Información e restauración

Material de estudio relacionados con Ostrácodos y foraminíferos marinos del Neógeno en Colombia

Información REDCAM

Mapas cambio climático y cambio temperatura

Información para análisis de erosión costera



Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano

primer trimestre Enero- Marzo de 2024

Avances del Sistema de Atención



1. Desarrollo de un Sistema Integrado de Atención al Ciudadano

A través de la herramienta de Laserfiche se tiene organizado El Sistema Integrado de Atención al Ciudadano, donde se puede controlar medir y analizar la información lo cual contribuye al mejoramiento continuo.

Se implementaron mejoras al sistema y se proyecta reunión con los responsables del sistema para analizar como avanzar par el reporte completo de la información del instituto al sistema.

Se continúa trabajando para adaptar el desarrollo de la herramienta con la normatividad existente y la manera como interactúa el INVE-MAR se tiene previsto sensibilizar a los gestores en las mejoras y a quienes atienden las PQFS.



Fortalecemos la cultura de Servicio al Ciudadano

primer trimestre Enero- Marzo de 2024

Avances del Sistema de Atención



3, Implementación y desarrollo de la Estrategia de Lenguaje Claro en el InveMar

Se inicia en el año 2020 la certificación para todos los trabajadores del InveMar en Lenguaje Claro estrategia liderada por el DNP, con el fin de tener una mejor y mas cercana comunicación con los ciudadanos y de esta manera acercarlos al conocimiento de nuestras investigaciones.

Se viene sensibilizando a los nuevos trabajadores sobre la estrategia lenguaje claro en el INVEMAR se verifica a está a la espera de la apertura de los cursos 2024 a través de la página del DNP.

Como mecanismo para fortalecer las competencias y habilidades de los trabajadores en temas relacionados con el servicio se acordó en Comité de Gestión y Desempeño, direccionar las capacitaciones a los responsables de atención y servicio y llevar un reporte de quienes participan de los espacios de capacitación

Se realiza el análisis de los resultados del FURAG para el Comité de Gestión y Desempeño.



“En InveMar fortalecemos nuestro servicio al ciudadano acercando el conocimiento de las investigaciones marino costeras , en lenguaje claro”